REVENU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2013 2014

JUSTE. POUR TOUS.

revenuquebec.ca

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

Imprimé sur du papier Rolland Enviro100, contenant 100 % de fibres postconsommation, certifié ÉcoLogo, procédé sans chlore et fabriqué au Québec par Cascades à partir d'énergie biogaz.

ISSN 1703-9320
ISSN 1703-9339 (PDF)

ISBN 978-2-550-71982-3
ISBN 978-2-550-71983-0 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2014

© Gouvernement du Québec, 2014
Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

REVENU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2013 2014

JUSTE. POUR TOUS.

revenuquebec.ca

CHIFFRES CLÉS

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS AU 31 MARS 2014

102,4

milliards de dollars de recettes

505,5

millions de dollars versés aux créanciers auxquels s'applique le Programme de perception des pensions alimentaires

25

milliards de dollars en remboursements d'impôt, de taxes et autres

3,9

milliards de dollars en récupération fiscale

5,2

milliards de dollars versés aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux, dont près de 1,8 milliard de dollars pour le crédit d'impôt pour solidarité versé à plus de 2,9 millions de ménages

UNE CLIENTÈLE NOMBREUSE

6,4

millions de particuliers produisant une déclaration de revenus

602 512

particuliers en affaires

519 295

sociétés inscrites aux fichiers de Revenu Québec en vertu de la Loi sur les impôts

964 832

entreprises immatriculées au registre des entreprises

DES COMMUNICATIONS CONSIDÉRABLES

4,6

millions d'appels téléphoniques reçus

43 836

courriels relatifs à des demandes d'information

759 964

demandes effectuées par correspondance

LES SERVICES EN LIGNE

73,3 %

des déclarations de revenus des particuliers effectuées par voie électronique

21,4

millions de visites du site Internet en 2013-2014

LES RESSOURCES

12 344

employés réguliers et occasionnels

16

comptoirs de service répartis dans 13 villes du Québec

TABLE DES MATIÈRES

Message du président du conseil d'administration 10
Message du président-directeur général 11
Déclaration du président-directeur général et des membres de la direction sur la fiabilité des résultats et de l'information 12
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation 14

PARTIE 1 Portrait de Revenu Québec 15

Notre mission et nos valeurs 16
Domaines d'activité 18
Gouvernance 27
Structure organisationnelle 39
Ressources 41

PARTIE 2 La performance de Revenu Québec en ce qui a trait aux objectifs stratégiques poursuivis 50

Enjeu 1 Équité fiscale 51

Orientation 1.1 Offrir des services de qualité pour favoriser le respect volontaire des obligations fiscales 51
Développer une relation positive avec la clientèle 51
Améliorer la qualité des services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants 55
Donner une information fiable et adéquate sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants 56

Orientation 1.2 Lutter contre l'évasion fiscale 57
Poursuivre les efforts de sensibilisation et de prévention 57
Accroître et améliorer les activités de contrôle 59
Améliorer les activités de recouvrement 68

Enjeu 2 Efficacité 73

Orientation 2.1 Assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion 73
Adopter les meilleures pratiques en matière de gouvernance 73
Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques 74
Gérer efficacement les programmes sociaux et non fiscaux que nous confie le gouvernement 77

Orientation 2.2 Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de notre clientèle 78
Transformer l'organisation en matière de gestion des ressources humaines 78
Attirer et développer les talents 79
Offrir un environnement de travail stimulant 80

PARTIE 3 Les résultats de Revenu Québec en ce qui a trait à d'autres exigences 82

Protection des renseignements confidentiels et accès à l'information 83
Accès à l'égalité en emploi 85
Allègement réglementaire et administratif 86
Développement des compétences 88
Développement durable 88
Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration 95
Éthique et déontologie 95
Intégrité en matière de contrats publics 96
Politique de financement des services publics 97
Règles pour les bonis au rendement 99
Recommandations du Vérificateur général du Québec 100

PARTIE 4 États financiers 106

ANNEXES 211

ANNEXE 1 Code d'éthique et de déontologie 212
ANNEXE 2 Déclaration du président-directeur général et des membres de la direction sur la fiabilité des résultats et de l'information de Revenu Québec 227
ANNEXE 3 Exercice d'étalonnage 2013 – CEGO 236
ANNEXE 4 Informations relatives aux activités en non-production 239
ANNEXE 5 Application de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises et de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale 241
ANNEXE 6 Lois appliquées par Revenu Québec au 31 mars 2014 243

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 Principales clientèles par catégories 18

TABLEAU 2 Recettes fiscales et extrabudgétaires 19

TABLEAU 3 Remboursements d'impôt, de taxes et autres 21

TABLEAU 4 Clientèle bénéficiant de programmes sociofiscaux 22

TABLEAU 5 Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux 23

TABLEAU 6 Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition 24

TABLEAU 7 Pensions alimentaires 24

TABLEAU 8 Nombre de dossiers et montant des remises 25

TABLEAU 9 Nombre et types d'entreprises immatriculées au registre des entreprises 26

TABLEAU 10 Rémunération des membres du conseil d'administration du 1er avril 2013 au 31 mars 2014 37

TABLEAU 11 Personnel par catégories d'emploi au 31 mars 2014 41

TABLEAU 12 Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite par grandes catégories d'emploi 42

TABLEAU 13 Sommaire des variations par rapport aux revenus et aux charges 42

TABLEAU 14 Compensation financière – TPS/TVH 45

TABLEAU 15 Sommaire des variations des investissements en immobilisations 46

TABLEAU 16 Résultats des normes de service de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* 52

TABLEAU 17 Résultats des activités de contrôle fiscal 62

TABLEAU 18 Récupération fiscale – Résultats, variations et prévisions 63

TABLEAU 19 Récupération fiscale par lois au 31 mars 2014 64

TABLEAU 20 Résultats des activités prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire 64

TABLEAU 21 Taux d'encaissement des cotisations issues des activités de récupération fiscale 65

TABLEAU 22 Coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC 65

TABLEAU 23 Enquête 66

TABLEAU 24 Inspection 67

TABLEAU 25 Condamnations et amendes découlant d'activités d'enquête et d'inspection ainsi que d'autres activités de contrôle 67

TABLEAU 26 Condamnations à des peines d'emprisonnement 68
TABLEAU 27 Créances fiscales recouvrées 69
TABLEAU 28 Évolution des créances radiées des états financiers au cours des trois derniers exercices 71
TABLEAU 29 État des comptes débiteurs au 31 mars 2014 72
TABLEAU 30 Créances alimentaires recouvrées 73
TABLEAU 31 Étalonnage de la prestation de services aux citoyens et aux entreprises 74
TABLEAU 32 Étalonnage de la qualité des services 75
TABLEAU 33 Étalonnage de la gestion informationnelle 75
TABLEAU 34 Investissements en formation 79
TABLEAU 35 Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel régulier et occasionnel : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année 85
TABLEAU 36 Services assujettis ou partiellement assujettis à la *Politique de financement des services publics* 98
TABLEAU 37 Résultats des activités régulières en non-production 239
TABLEAU 38 Résultats des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des sociétés 240
TABLEAU 39 Résultats des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des particuliers 240
TABLEAU 40 Résultats des activités régulières en non-production relatives aux retenues à la source et aux taxes 240
TABLEAU 41 Sommaire statistique 2013-2014 – Renonciations ou annulations de pénalités en vertu de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises et renonciations ou annulations de pénalités, d'intérêts ou de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale 242

LISTE DES GRAPHIQUES

GRAPHIQUE 1 Répartition des ETC par secteurs d'activité pour l'exercice 2013-2014 44
GRAPHIQUE 2 Répartition des débours réels en ressources informationnelles pour 2013-2014 48
GRAPHIQUE 3 Formation et perfectionnement du personnel – Comparaison de la répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation pour les trois derniers exercices 80
GRAPHIQUE 4 Proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins 237
GRAPHIQUE 5 Taux d'appels abandonnés 237
GRAPHIQUE 6 Délai moyen d'attente 238

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

C'est avec grand plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de Revenu Québec. Les réalisations présentées dans ce rapport s'inscrivent dans la continuité de l'atteinte des objectifs énoncés dans le *Plan stratégique 2012-2016*. Revenu Québec a maintenu des efforts constants afin de faciliter le respect volontaire des obligations fiscales, d'intensifier la lutte contre l'évasion fiscale ainsi que d'assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion.

L'année 2013-2014 a été marquée par d'excellents résultats. En effet, la mobilisation de son personnel a permis à Revenu Québec d'atteindre les objectifs préalablement fixés par le gouvernement en vue du retour à l'équilibre budgétaire.

Dans l'accomplissement de son mandat de supervision de l'administration de Revenu Québec, le conseil d'administration a donné son approbation à plusieurs politiques afin d'assurer une saine et efficace gestion de l'organisation.

Ainsi, le conseil a notamment donné son approbation à la définition d'orientations stratégiques en matière de gestion de plaintes à Revenu Québec visant à assurer un traitement optimal des plaintes et, par le fait même, un meilleur service aux citoyens. De plus, afin d'assurer le respect des valeurs de l'organisation et d'y harmoniser les comportements de l'ensemble des administrateurs, des dirigeants ainsi que des employés, le conseil d'administration a aussi adopté la *Politique concernant l'éthique*.

Par ailleurs, les travaux portant sur l'établissement d'un diagnostic de gouvernance, inspiré des meilleures pratiques dans ce domaine, ont permis à Revenu Québec de consolider ses pratiques et d'apporter au besoin, les améliorations souhaitables. Pour plus d'information concernant les travaux supervisés par le conseil d'administration et par ses comités, je vous invite à prendre connaissance de la partie « Gouvernance » du présent rapport.

En conclusion, je tiens à exprimer ma reconnaissance envers mes collègues administrateurs pour leur engagement et leur contribution dans la réalisation de notre mandat. Je ne peux passer sous silence la perte d'une collaboratrice exemplaire, M^me^ Monique Leclair, décédée le 12 mai 2014. Elle était membre du conseil d'administration et présidente du comité des ressources humaines. Son expertise et son dévouement ont été hautement appréciés. Je souhaite également souligner l'implication et l'engagement du personnel de Revenu Québec dans l'atteinte des objectifs stratégiques de l'organisation.

Florent Gagné

Florent Gagné
Québec, décembre 2014

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de Revenu Québec. Il rend compte de la performance de l'organisation dans l'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2012-2016* et du respect des autres exigences qui lui sont posées.

Ce rapport dresse également le portrait de Revenu Québec quant à sa mission et sa gouvernance, reflet d'une organisation soucieuse des responsabilités qui lui incombent et de la qualité des services qu'elle souhaite offrir à sa clientèle.

À travers les différentes actions posées, Revenu Québec souhaite assurer l'équité fiscale et atteindre une grande efficacité dans ses actions. Une grande importance est ainsi accordée à la simplification des démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants.

L'excellence du service à la clientèle est également au cœur des préoccupations de Revenu Québec. C'est pourquoi la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, entrée en vigueur le 1er avril 2013, a été bonifiée.

Par ailleurs, cette année encore, les actions de Revenu Québec en matière de lutte contre l'évasion fiscale ont eu des retombées très satisfaisantes. Les chiffres de récupération fiscale atteignaient près de 3,9 milliards de dollars.

Je profite de cette occasion pour remercier tous les employés de Revenu Québec qui, par leur mobilisation et leur dévouement, permettent à l'organisation de relever avec succès les défis qui lui sont lancés.

Je remercie également les membres du conseil d'administration qui concourent à cette réussite. Grâce à leur implication et leur expertise, Revenu Québec peut être fier d'avoir adopté des pratiques qui font preuve d'une gouvernance exemplaire.

Gilles Paquin
Québec, décembre 2014

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DES MEMBRES DE LA DIRECTION SUR LA FIABILITÉ DES RÉSULTATS ET DE L'INFORMATION

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de Revenu Québec relèvent de la responsabilité du président-directeur général ainsi que de celle des membres de la direction. Leur exactitude, leur exhaustivité et leur fiabilité de même que les contrôles qui s'y rapportent relèvent également de notre responsabilité.

À notre connaissance, l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de Revenu Québec

- correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014;
- décrit fidèlement la mission, la vision, les valeurs, les domaines d'activité, la clientèle, les services ainsi que la structure administrative de Revenu Québec;
- présente les objectifs fixés, les indicateurs, les prévisions à atteindre et les résultats qui leur sont associés ainsi que des données sur l'utilisation des ressources conformément au *Plan stratégique 2012-2016* et à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*;
- satisfait aux exigences législatives et gouvernementales en matière de reddition de comptes publique.

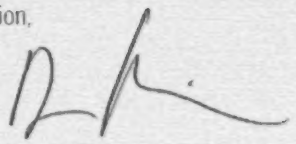
Pour garantir l'atteinte des objectifs fixés et gérer les risques de l'organisation, la haute direction, en collaboration avec les gestionnaires, a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle tout au long de l'année. Par ailleurs, différents comités, dont le comité de vérification, sont également en place pour effectuer le suivi des activités.

La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation s'est assurée de la plausibilité et de la cohérence, dans tous leurs aspects significatifs, des résultats et des renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014*; son rapport de validation est joint au présent document.

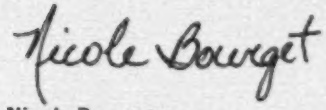
À notre avis, les résultats, les renseignements et les explications contenus dans ce rapport ainsi que les contrôles qui s'y rapportent sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014.

Le président-directeur général et les membres de la direction,

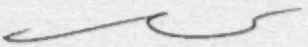
Gilles Paquin
Président-directeur général



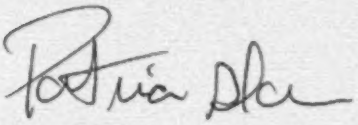
René Martineau
Vice-président et directeur général
Direction générale de la législation et du registraire des entreprises



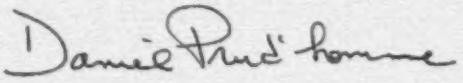
Nicole Bourget
Vice-présidente et directrice générale
Direction générale des particuliers



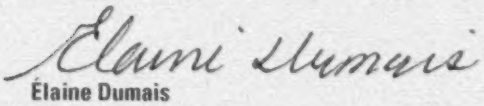
Josée Morin
Vice-présidente et directrice générale
Direction générale du traitement des plaintes et de l'éthique



Patrice Alain
Vice-président et directeur général
Direction générale du traitement et des technologies

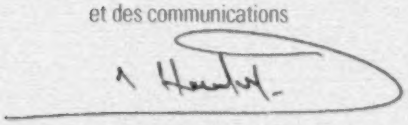


Daniel Prud'homme
Vice-président et directeur général
Direction générale de l'innovation et de l'administration

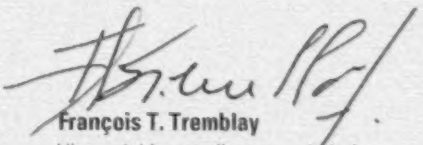


Élaine Dumais
Directrice principale
Direction principale des relations publiques et des communications

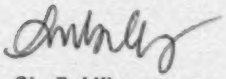
Line Paulin
Vice-présidente et directrice générale
Direction générale des ressources humaines



Hajib Amachi
Vice-président et directeur général
Direction générale des entreprises



François T. Tremblay
Vice-président et directeur général
Direction générale du recouvrement



Sin-Bel Khuong
Directrice et secrétaire générale
Bureau du président-directeur général et Secrétariat général

Québec, décembre 2014

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE, DES ENQUÊTES ET DE L'ÉVALUATION

Monsieur le Président-directeur général,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de Revenu Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2014, à l'exception des données provenant des états financiers présentés à la partie 4. Ces résultats et ces renseignements découlent : des enjeux, des orientations, des objectifs et des actions de l'organisation établis dans le *Plan stratégique 2012-2016*, dans le *Plan d'action 2013-2014* et dans le *Plan d'action du développement durable 2009-2015*; des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*; des dispositions législatives.

La responsabilité de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la fiabilité et de la divulgation de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* incombe à la direction de Revenu Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information, en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre examen.

Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives ainsi qu'à appliquer des procédures analytiques et des contrôles arithmétiques. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, ni à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'audit sur l'information contenue dans le présent rapport.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, renseignements et explications présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* nous paraissent, dans tous leurs aspects, significatifs, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation,

Suzanne St-Pierre
Québec, décembre 2014

PARTIE 1

PORTRAIT DE REVENU QUÉBEC

NOTRE MISSION ET NOS VALEURS

Percevoir les impôts et les taxes. Administrer les programmes et les services que nous confie le gouvernement.

NOTRE RÔLE

Revenu Québec administre le régime fiscal québécois en assurant la perception des impôts et des taxes. Il administre également les programmes et les services que lui confie le gouvernement. Il perçoit diverses cotisations telles que celles destinées au Régime de rentes du Québec, au Régime d'assurance maladie du Québec, au Régime québécois d'assurance parentale et à la Commission de la santé et de la sécurité du travail. La perception de la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec confère à Revenu Québec un rôle clé dans l'appareil gouvernemental.

Dans l'intérêt de tous, Revenu Québec s'assure donc que chacun paie sa juste part de l'ensemble des sommes dont il est redevable. Pour ce faire, l'organisation

- perçoit les impôts et les taxes;
- réalise des activités de recouvrement et de lutte contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal;
- administre le Programme de perception des pensions alimentaires et d'autres programmes sociofiscaux, tels que le crédit pour frais de garde d'enfants, la prime au travail ou le crédit d'impôt pour solidarité;
- assure l'administration provisoire des biens non réclamés ainsi que leur liquidation;
- tient un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et administre le régime québécois régissant l'existence des personnes morales;
- assure, au nom du gouvernement fédéral, la perception de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

L'expertise développée par Revenu Québec lui permet également d'offrir une gamme diversifiée de services pour le compte de partenaires gouvernementaux. Il offre notamment des services d'expédition massive, de développement de systèmes et de perception.

De plus, Revenu Québec joue un rôle-conseil important auprès du gouvernement en lui recommandant, sur la base de son expérience, des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

NOTRE VISION

Une organisation au service de la population qui favorise et facilite le maintien de l'équité fiscale dans l'intérêt de tous.

NOS VALEURS

Au sein de Revenu Québec, quatre valeurs servent de référence dans la manière d'assumer collectivement notre mission. Les valeurs sur lesquelles s'appuient nos actions et qui leur donnent un sens sont : l'intégrité, le respect, l'équité et l'excellence du service.

Nos valeurs

Revenu Québec privilégie et promeut quatre valeurs pour réaliser sa mission, soit

L'INTÉGRITÉ

LE RESPECT

L'ÉQUITÉ

L'EXCELLENCE DU SERVICE

DOMAINES D'ACTIVITÉ

Revenu Québec intervient dans plusieurs domaines d'activité. En plus de percevoir les impôts et les taxes, il administre des programmes sociofiscaux, dont le Programme de perception des pensions alimentaires. Il assure également l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation. De plus, il est responsable du Registraire des entreprises, lequel tient un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec, et administre le régime québécois régissant l'existence des personnes morales.

PERCEPTION DES IMPÔTS ET DES TAXES

Revenu Québec perçoit les impôts et les taxes afin que chacun paie, en toute équité, sa juste part du financement des services publics. Il intervient auprès d'une clientèle nombreuse et diversifiée. Celle-ci comprend l'ensemble des citoyens qui produisent des déclarations de revenus, dont près de 9,5 % sont des particuliers en affaires. Elle comprend également les entreprises, soit les sociétés assujetties à l'impôt des sociétés, et les mandataires qui perçoivent des taxes et des retenues à la source pour l'État.

TABLEAU 1 Principales clientèles par catégories

	(En nombre)			(En pourcentage)
Clientèle[1]	Exercice 2011-2012	Exercice 2012-2013	Exercice 2013-2014	Variation 2013-2014/ 2012-2013
PARTICULIERS				
Particuliers[2]	6 229 819	6 300 919	6 353 954	0,8
Particuliers en affaires[2, 3]	571 305	588 043	602 512	2,5
ENTREPRISES				
Sociétés[4]	499 399	506 313	519 295	2,6
Mandataires – TVQ[5]	661 411	660 415	660 712	–
Mandataires – TPS/TVH[6]	628 720	632 649	635 625	0,5
Mandataires – Retenues à la source	297 834	297 557	293 074	- 1,5
Mandataires – Tabac et carburants[7]	13 301	13 078	13 482	3,1

1. La même clientèle peut se trouver dans plus d'une catégorie.
2. Nombre de particuliers et de particuliers en affaires ayant produit une déclaration de revenus pour les années d'imposition 2010, 2011 et 2012, dénombrés respectivement dans les exercices 2011-2012, 2012-2013 et 2013-2014.
3. Nombre de particuliers ayant déclaré au moins un des revenus d'affaires suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.
4. Nombre de sociétés ayant un statut régulier inscrites aux fichiers en vertu de la Loi sur les impôts au 31 mars.
5. Nombre de mandataires ayant un statut régulier inscrits au fichier de la TVQ au 31 mars.
6. Nombre de mandataires inscrits au Québec au fichier de la TPS/TVH, fourni par l'Agence du revenu du Canada.
7. Nombre de mandataires ayant un statut régulier inscrits aux fichiers des lois correspondantes au 31 mars, y compris le nombre de titulaires de certificats d'inscription et de permis pour le transport du carburant.

LES RECETTES

Les recettes comprennent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires. Les recettes fiscales sont perçues dans le cadre de l'application des diverses lois fiscales du Québec. Les recettes extrabudgétaires comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères ou organismes ou pour le compte du gouvernement du Canada, telles la TPS/TVH et les autres contributions des particuliers ou des entreprises. Ces contributions incluent notamment celles au Fonds des services de santé, à la Régie des rentes du Québec, à la Commission des normes du travail, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, au Fonds de l'assurance médicaments, au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, au Régime québécois d'assurance parentale et au Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux.

TABLEAU 2 Recettes fiscales et extrabudgétaires

	(En millions de dollars)		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
RECETTES FISCALES			
IMPÔT SUR LES REVENUS ET LES BIENS			
Particuliers	26 781	27 427	28 049
Sociétés	6 725	6 976	6 780
Total partiel	33 506	34 403	34 829
TAXES À LA CONSOMMATION			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	20 181	23 195	25 037
Taxe sur les carburants	17	31	8
Impôt sur le tabac	764	842	910
Taxe spécifique sur les boissons alcooliques	432	452	552
Total partiel	21 394	24 520	26 507
Droits et permis	46	44	43
Total des recettes fiscales	54 946	58 967	61 379
RECETTES EXTRABUDGÉTAIRES			
Taxe sur les produits et services (TPS/TVH)	10 273	10 800	11 062
Régime de rentes du Québec	11 329	12 094	12 411
Fonds des services de santé	6 189	6 519	6 672
Fonds des pensions alimentaires	499	516	525
Fonds de l'assurance médicaments	825	862	902
Régime québécois d'assurance parentale	1 810	1 951	1 996
Commission des normes du travail	63	66	68
Agence métropolitaine de transport	98	99	98
Fonds de développement du sport et de l'activité physique	52	52	55
Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie	20	20	20
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	32	33	34
Fonds de partenariat touristique	68	68	72

	(En millions de dollars)		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
RECYC-QUÉBEC (droits sur les pneus neufs)	23	23	24
Fonds du patrimoine culturel québécois	10	10	16
Fonds pour le développement des jeunes enfants	15	15	15
Fonds de soutien aux proches aidants des aînés	15	15	15
Taxe municipale pour le 9-1-1	38	38	38
Fonds des réseaux de transport terrestre	2 098	2 185	2 462
Commission de la santé et de la sécurité du travail	2 695	2 797	2 738
Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux[1]	203	773	1 763
Fonds du développement nordique[2]	s. o.	45	46
Total des recettes extrabudgétaires	36 355	38 981	41 032
Total	**91 301**	**97 948**	**102 411**

1. Les particuliers doivent, lors de la production de leur déclaration de revenus, payer une contribution de santé de 100 $ pour l'année 2011 et de 200 $ pour l'année 2012. Depuis janvier 2013, les employeurs doivent prélever à la source la cotisation santé. Les sommes ainsi perçues sont versées au Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux.
2. Depuis avril 2012, Revenu Québec verse une partie du produit de l'impôt des particuliers et des sociétés au Fonds du développement nordique (anciennement appelé *Fonds du Plan Nord*, créé en 2011-2012).

En 2013-2014, Revenu Québec a perçu un total de 102,4 milliards de dollars comparativement à 97,9 milliards de dollars en 2012-2013, ce qui représente une hausse de 4,5 milliards de dollars, soit une augmentation de 4,6 %. Cette augmentation s'explique principalement par la hausse des recettes perçues en TVQ en raison de l'harmonisation de la TVQ/TPS pour les ministères et organismes, ce qui a également un effet sur les remboursements. Ainsi, depuis le 1er avril 2013, les ministères et organismes doivent payer les taxes sur leurs achats et peuvent en demander le remboursement sous forme de remboursement de la taxe sur les intrants (RTI). Cette augmentation s'explique également par une hausse de la contribution santé perçue pour le Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux qui, depuis janvier 2013, est établie en fonction des revenus et prélevée à la source par les employeurs. De plus, les recettes de 2013-2014 sont également constituées des contributions provenant des déclarations de revenus pour l'année fiscale 2012.

LES REMBOURSEMENTS

Revenu Québec effectue également des remboursements relatifs aux lois fiscales du Québec qu'il applique.

TABLEAU 3 Remboursements d'impôt, de taxes et autres

	(En millions de dollars)		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
IMPÔT SUR LES REVENUS ET LES BIENS			
Particuliers	8 146	8 473	8 680
Sociétés	2 673	2 856	3 319
Total partiel	10 819	11 329	11 999
TAXES À LA CONSOMMATION			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	6 893	7 881	8 536
Carburants	25	2	0
Tabac	12	12	12
Total partiel	6 930	7 895	8 548
AUTRES			
Droits et permis	1	2	1
Taxe sur les produits et services (TPS/TVH)	4 472	4 536	4 460
Total	**22 222**	**23 762**	**25 008**

Au cours de 2013-2014, Revenu Québec a effectué des remboursements pour un total de 25 milliards de dollars, ce qui représente une hausse de 5,2 % par rapport à l'exercice financier précédent. Les remboursements d'impôt sur le revenu des particuliers, de TVQ et de TPS/TVH représentent 86,7 % de l'ensemble des remboursements effectués en 2013-2014.

ADMINISTRATION DES PROGRAMMES SOCIOFISCAUX

Revenu Québec redistribue des sommes aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux. Les deux tableaux suivants présentent respectivement la clientèle et les sommes versées en vertu des différents programmes sociofiscaux.

TABLEAU 4 Clientèle bénéficiant de programmes sociofiscaux

	(En nombre)			(En pourcentage)
Clientèle	Exercice 2011-2012	Exercice 2012-2013	Exercice 2013-2014	Variation 2013-2014/ 2012-2013
Bénéficiaires – Crédit pour frais de garde d'enfants	420 294	431 050	442 283	2,6
Bénéficiaires – Prime au travail	558 473	551 439	537 817	- 2,5
Bénéficiaires – Allocation-logement	115 889	118 501	116 417	- 1,8
Bénéficiaires – Remboursement d'impôts fonciers[1]	1 202 668	–	–	–
Nombre de ménages – Crédit d'impôt pour solidarité[1,2]	2 337 299	2 845 163	2 900 980	2,0
Nombre de ménages – Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés[3]	217 939	238 139	255 189	7,2
Bénéficiaires – Incitatif québécois à l'épargne-études	423 201	457 525	470 756	2,9
Bénéficiaires – Soutien aux enfants[4]	866 084	863 439	864 489	0,1

1. Depuis l'année d'imposition 2010, comptabilisée dans l'exercice 2011-2012, le crédit d'impôt pour solidarité remplace le crédit pour TVQ, le remboursement d'impôts fonciers ainsi que le crédit d'impôt pour particulier habitant un village nordique. Il est à noter que le remboursement d'impôts fonciers était encore effectué en 2010; il a été complètement remplacé par une composante du crédit d'impôt pour solidarité en janvier 2011.
2. Le nombre de ménages bénéficiaires correspond au cumul du nombre de demandeurs distincts ayant reçu le crédit d'impôt pour solidarité d'avril 2013 à mars 2014. Le terme *demandeur* désigne l'un des deux membres d'un couple, s'il y a lieu. Les données provenant des deux années de versement du crédit d'impôt pour solidarité ont été utilisées pour établir le résultat.
3. Nombre de bénéficiaires recevant des versements anticipés ou ayant fait la demande dans leur déclaration de revenus pour les années d'imposition 2010, 2011 et 2012, dénombrés respectivement dans les exercices 2011-2012, 2012-2013 et 2013-2014.
4. Le nombre de bénéficiaires du programme de soutien aux enfants est tiré des rapports annuels de gestion de la Régie des rentes du Québec aux 31 décembre 2011, 2012 et 2013. Ce programme est administré par cet organisme, mais les débours sont pris en charge par Revenu Québec.

TABLEAU 5 Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux

Programme	(En millions de dollars) 2011-2012	2012-2013	2013-2014	(En pourcentage) Variation 2013-2014/ 2012-2013
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants[1]	338,1	411,0	485,3	18,1
Prime au travail[1]	356,0	346,9	336,2	- 3,1
Allocation-logement[2]	70,8	72,9	71,9	- 1,4
Remboursement d'impôts fonciers[3, 4]	338,5	–	–	–
Crédit d'impôt pour solidarité[4, 5]	1 088,7	1 701,0	1 783,6	4,9
Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés[1, 6]	246,3	266,3	285,9	7,4
Incitatif québécois à l'épargne-études[7]	59,2	61,3	58,9	- 3,9
Sous-total	2 497,6	2 859,4	3 021,8	5,7
Soutien aux enfants[8]	2 143,7	2 173,2	2 205,9	1,5
Total[9, 10]	**4 641,3**	**5 032,6**	**5 227,7**	**3,9**

1. Les montants versés et comptabilisés dans les exercices 2011-2012, 2012-2013 et 2013-2014 concernent les années d'imposition 2010 à 2012.
2. Revenu Québec administre le programme Allocation-logement. Toutefois, les débours sont pris en charge par la Société d'habitation du Québec.
3. Les montants versés et comptabilisés dans l'exercice 2011-2012 concernent l'année d'imposition 2010.
4. Le crédit d'impôt pour solidarité remplace le crédit pour TVQ, le remboursement d'impôts fonciers ainsi que le crédit d'impôt pour particulier habitant un village nordique. Notons que le remboursement d'impôts fonciers était encore effectué en 2010; il a été complètement remplacé par une composante du crédit d'impôt pour solidarité en janvier 2011.
5. Les montants du crédit d'impôt pour solidarité de 2011-2012 et 2012-2013 ont été rajustés pour être comparables à ceux versés en 2013-2014.
6. Les sommes comptabilisées incluent les montants demandés dans la déclaration de revenus ainsi que les sommes versées par anticipation et pour lesquelles aucune déclaration de revenus n'a encore été produite.
7. Pour l'exercice 2011-2012, les résultats inscrits concernent les années d'imposition 2007 à 2010, pour l'exercice 2012-2013, ils concernent les années d'imposition 2007 à 2011 et pour l'exercice 2013-2014, ils concernent les années d'imposition 2007 à 2012.
8. Ce programme est administré par la Régie des rentes du Québec, mais les débours sont pris en charge par Revenu Québec. Le programme de soutien aux enfants remplace, depuis décembre 2004, le crédit d'impôt non remboursable pour enfant à charge, la réduction de l'impôt à l'égard des familles et les prestations familiales.
9. Les sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux peuvent différer des sommes présentées dans les états financiers, notamment parce que ces dernières sont comptabilisées sur une base d'exercice.
10. À l'exception du programme Allocation-logement, les sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux sont incluses dans les remboursements de l'impôt sur le revenu des particuliers présentés au tableau 3.

En 2013-2014, plus de 5,2 milliards de dollars ont été versés aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux, soit 3,9 % de plus qu'en 2012-2013. Cette variation s'explique en grande partie par le crédit d'impôt pour solidarité, principalement en raison de l'augmentation du nombre de bénéficiaires et de l'indexation annuelle des paramètres, ainsi que par le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants, notamment en raison de l'augmentation des tarifs de services de garde non subventionnés.

Revenu Québec effectue des versements anticipés à certains bénéficiaires de programmes sociofiscaux. C'est le cas du crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés, du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants ainsi que de la prime au travail.

TABLEAU 6 Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition

	(En millions de dollars)		
Programme	2011	2012	2013
Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés	230,0	245,2	281,8
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants	186,6	269,8	335,6
Prime au travail	10,2	9,6	8,5
Total	**426,8**	**524,6**	**625,9**

Les augmentations constatées dans les sommes versées par anticipation dans le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés et dans le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants s'expliquent respectivement par le vieillissement de la population et la modification de plusieurs paramètres de calcul pour l'année d'imposition 2013 ainsi que par la hausse des tarifs de services de garde non subventionnés.

PENSIONS ALIMENTAIRES

Créé en 1995, le Programme de perception des pensions alimentaires a pour objectif d'assurer la régularité du versement des pensions alimentaires auxquelles ont droit les enfants et le parent gardien. L'administration du programme a été confiée à Revenu Québec, qui perçoit la pension alimentaire auprès de la personne qui doit la payer (le débiteur) et la verse à la personne qui doit la recevoir (le créancier).

En 2013-2014, le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier est de 80,1 %. Le programme a ainsi versé 505,5 millions de dollars à titre de pension alimentaire. De ce montant, 488,1 millions de dollars ont été versés aux créanciers alimentaires et 17,4 millions de dollars ont été remis au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Revenu Québec a également atteint ses prévisions de perception des pensions alimentaires auprès des débiteurs, atteignant un taux de perception de 97,1 %. De plus, le délai de 20 jours pour effectuer une première intervention de recouvrement à la suite d'un refus de payer de la part d'un débiteur a été respecté dans tous les dossiers traités.

TABLEAU 7 Pensions alimentaires

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Créanciers et débiteurs (en nombre)	266 774	268 131	267 589
Sommes versées aux créanciers du programme (en millions de dollars)	488,7	504,1	505,5
Proportion des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier	79,9 %	80,4 %	80,1%

En plus de sa collaboration avec le ministère de la Justice du Québec dans la mise en place du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants, Revenu Québec a remboursé, en 2013-2014, près de 1,9 million de dollars en réponse à 2 407 demandes admissibles pour le compte des débiteurs exemptés du paiement de la pension alimentaire.

En effet, l'article 34 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires autorise Revenu Québec à remettre la sûreté au débiteur qui le demande sous réserve des conditions suivantes :

- l'exemption de la perception de la pension alimentaire a été ordonnée depuis au moins deux ans;
- aucuns arrérages ni frais ne sont dus à la date de la demande;
- le créancier y consent.

BIENS NON RÉCLAMÉS

Revenu Québec a le mandat de récupérer et d'administrer provisoirement les biens non réclamés. Il s'agit des successions ou des produits financiers non réclamés, des biens issus de sociétés dissoutes, des biens dont le propriétaire est inconnu ou introuvable et des biens sans maître.

Revenu Québec reçoit les biens non réclamés et en informe le public afin de permettre aux ayants droit de les réclamer. À cet effet, il publie des avis publics dans certains journaux du Québec ainsi que dans la *Gazette officielle du Québec*. De plus, il compile l'information qu'il reçoit dans le registre des biens non réclamés, qui est accessible dans son site Internet.

Revenu Québec administre provisoirement ces biens et peut effectuer une recherche raisonnable des ayants droit. Dans le cas où la recherche se révèle positive, il remet les biens ou la valeur de ceux-ci à leur propriétaire. Sinon, le reliquat de la vente des biens est remis à l'État au profit de l'ensemble des citoyens.

En 2013-2014, à la suite du traitement des réclamations en provenance des ayants droit, Revenu Québec leur a remis une somme totalisant 15,5 millions de dollars.

TABLEAU 8 Nombre de dossiers et montant des remises

	2012-2013	2013-2014
Nombre de dossiers de successions non réclamées ayant fait l'objet d'une remise	79	53
Nombre de dossiers de produits financiers non réclamés ayant fait l'objet d'une réclamation par un propriétaire ou un ayant droit	8 344	10 078
Nombre de dossiers d'autres biens non réclamés ayant fait l'objet d'une remise	221	309
Montant total des remises aux ayants droit	15 594 000 $	15 540 253 $
Montant total des remises à l'État	12 570 676 $	18 651 794 $

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES

Le Registraire des entreprises applique différentes lois régissant les entreprises et leurs activités. Ainsi, il contribue au développement et à la protection de la société québécoise en permettant à l'État de connaître sa population d'entreprises et aux citoyens de savoir avec qui ils font affaire lorsqu'ils transigent avec une entreprise et contre qui exercer leurs recours, s'il y a lieu.

Pour ce faire, le Registraire tient un registre public dans lequel il dépose les principales informations relatives aux entreprises constituées au Québec ou y exerçant des activités. Ces informations ont une valeur juridique. Le registre des entreprises est une banque d'information publique mise à la disposition de l'ensemble de la population et est accessible à l'adresse **www.registreentreprises.gouv.qc.ca**.

Sur demande, le Registraire fournit des regroupements d'informations, certifie des documents qu'il délivre ou atteste le statut des entreprises immatriculées au registre.

De plus, Services Québec offre une assistance à la clientèle du Registraire, notamment en fournissant des renseignements généraux.

TABLEAU 9 Nombre et types d'entreprises immatriculées au registre des entreprises

	(En nombre)				(En pourcentage)
	Immatriculations	Nouvelles immatriculations au registre			Variation
Types d'entreprises	totales au 31 mars 2014	Exercice 2011-2012	Exercice 2012-2013	Exercice 2013-2014	2013-2014/ 2012-2013
PERSONNES MORALES					
Sociétés par actions québécoises	390 322	28 739	30 190	30 427	0,8
Autres personnes morales commerciales	139 763	9 928	8 512	8 061	- 5,3
Personnes morales sans but lucratif	61 385	2 719	2 388	2 282	- 4,4
Coopératives	3 316	187	160	134	- 16,3
Autres (syndicat professionnel, etc.)	30 726	2 350	2 516	2 125	- 15,5
Total partiel	625 512	43 923	43 766	43 029	- 1,7
PERSONNES PHYSIQUES					
Personnes physiques	268 068	25 549	25 217	23 335	- 7,5
SOCIÉTÉS OU AUTRES GROUPEMENTS					
Sociétés	62 855	5 314	4 865	4 744	- 2,5
Associations	5 285	330	362	301	- 16,9
Autres (fiducies, etc.)	3 112	276	191	184	- 3,7
Total partiel	71 252	5 920	5 418	5 229	- 3,5
Total	**964 832**	**75 392**	**74 401**	**71 593**	**- 3,8**

GOUVERNANCE

LA GOUVERNANCE DE L'AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

Le conseil d'administration a la responsabilité de superviser la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de Revenu Québec. De plus, celui-ci est responsable de la réalisation de la mission, pour laquelle le président-directeur général exerce, à l'exclusion du conseil d'administration, les fonctions et les pouvoirs confiés au ministre.

LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de Revenu Québec est composé de 15 membres nommés par le gouvernement, dont le président-directeur général de Revenu Québec. Au 31 mars 2014, les 14 membres du conseil d'administration en poste étaient les suivants :

FLORENT GAGNÉ
Administrateur de sociétés et consultant en politiques publiques
Membre indépendant
Président du conseil d'administration
Président du comité de gouvernance et d'éthique
Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2016

M. Florent Gagné a été sous-ministre des Transports de 2003 à 2006. De 1998 à 2003, il a été directeur général de la Sûreté du Québec. Il a également été sous-ministre de la Sécurité publique de 1994 à 1998. Il avait antérieurement fait carrière au ministère des Affaires municipales de 1983 à 1994, dont il a été le sous-ministre à compter de 1989, ainsi qu'au ministère des Affaires intergouvernementales de 1973 à 1983 et à Statistique Canada de 1969 à 1973. M. Gagné est bachelier en sociologie et administrateur de sociétés certifié.

Au 31 mars 2014, M. Gagné siégeait également aux conseils d'administration d'IQ Immigrants Investisseurs inc., de l'Ordre des urbanistes du Québec et de l'Institut québécois d'affaires publiques. M. Gagné est membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec.

PIERRE ROY
Administrateur
Membre indépendant
Vice-président du conseil d'administration
Président du comité des services aux particuliers et aux entreprises
Membre du comité des ressources humaines
Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

M. Pierre Roy a été membre du conseil d'administration et président-directeur général de Services Québec de 2007 à 2010. De 2003 à 2007, il a été président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Il a également été sous-ministre de la Famille et de l'Enfance de 2001 à 2003 et secrétaire général associé au ministère du Conseil exécutif en 2001. Il a occupé différents postes au ministère de la Santé et des Services sociaux, dont celui de sous-ministre de 1999 à 2001, ainsi qu'au Secrétariat du Conseil du trésor, dont il a été le secrétaire de 1996 à 1999. Il a également travaillé au cabinet du ministre de l'Éducation de 1977 à 1980 et à l'Assemblée nationale du Québec en 1977. M. Roy est bachelier en sciences sociales (science politique) et administrateur de sociétés certifié.

Au 31 mars 2014, M. Roy siégeait également au conseil d'administration du Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches.

GILLES PAQUIN
Président-directeur général
Revenu Québec
Date de nomination au conseil d'administration : 19 septembre 2012
Date d'échéance du mandat : 18 septembre 2017

Détenteur d'une maîtrise en sciences économiques de l'Université du Québec à Montréal, M. Gilles Paquin a amorcé sa carrière au ministère des Finances en 1988. Il y a exercé plusieurs fonctions dans les secteurs du développement économique, des politiques fiscales et des politiques budgétaires.

En 1999-2000, M. Paquin a agi en tant que consultant auprès de l'agence américaine d'aide au développement international (USAID). À ce titre, il a conseillé le ministère des Finances de l'Ukraine sur l'élaboration de ses politiques budgétaires et fiscales.

De retour au ministère des Finances en 2000, il a par la suite été nommé secrétaire associé du Conseil du trésor en 2003, secrétaire du Conseil du trésor en 2007, sous-ministre des Finances en août 2009 et secrétaire général et greffier du ministère du Conseil exécutif en août 2011.

CARMEN BERNIER
Vice-doyenne – Faculté des sciences de l'administration
Université Laval
Membre indépendant
Membre du comité des technologies de l'information
Date de nomination au conseil d'administration : 19 décembre 2012
Date d'échéance du mandat : 18 décembre 2015

M^me^ Carmen Bernier est vice-doyenne à l'enseignement et aux affaires étudiantes depuis juillet 2012 et professeure agrégée au Département de systèmes d'information organisationnels de la Faculté des sciences de l'administration (FSA) de l'Université Laval depuis juin 2010.

Auparavant, elle a mené une carrière à deux volets. Dans le domaine universitaire, à HEC Montréal (1990-1995 et 1999-2010), elle a occupé les postes de professeure et de directrice du service de l'enseignement des technologies de l'information (TI). Dans le domaine des technologies de l'information (1982-1984 et 1995-1999), elle a travaillé chez CGI à Montréal et à Toronto et a occupé divers postes.

Au 31 mars 2014, M^me^ Bernier siégeait au conseil d'administration du Collège des administrateurs de sociétés et de la Société du festival choral, patrimonial et culturel de Saint-Michel-de-Bellechasse.

CAROLE BOISVERT
Administratrice
Membre indépendant
Membre du comité des technologies de l'information
Membre du comité de vérification
Date de nomination au conseil d'administration : 1^er^ avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

M^me^ Carole Boisvert a été sous-ministre adjointe des Finances et contrôleuse des finances de 2004 à 2010. Elle a également travaillé au ministère du Revenu, où elle a occupé différents postes de direction de 1996 à 2004. De 1988 à 1996, elle a successivement travaillé dans le domaine financier, notamment en vérification chez Samson Bélair Deloitte et Touche, au Secrétariat du Conseil du trésor et au Vérificateur général du Québec. De 1998 à 1999, elle a été coordonnatrice provinciale de l'ensemble des activités d'enquête à la Société de l'assurance automobile du Québec. Elle a également travaillé à l'Hôtel-Dieu de Québec de 1974 à 1985. M^me^ Boisvert est bachelière en administration et Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Au 31 mars 2014, M^me^ Boisvert siégeait également aux conseils d'administration de l'Institut national de la recherche scientifique et de la Société des établissements de plein air du Québec.

MICHEL BOUCHARD
Administrateur
Membre indépendant
Membre du comité de gouvernance et d'éthique
Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises
Date de nomination au conseil d'administration : 6 octobre 2011
Date d'échéance du mandat : 5 octobre 2015

Depuis 2011, M. Michel Bouchard est président du conseil d'administration de l'organisme Éducaloi. Il a fait carrière au ministère de la Justice de 1978 à 2007, notamment à titre de substitut du procureur général et de substitut en chef. En 1988, il a été nommé sous-ministre associé responsable des affaires criminelles et pénales. En 1993, il a assumé les fonctions de sous-ministre de la Justice et de sous-procureur général du Québec. En 2003, il a été nommé sous-ministre délégué à la Justice du Canada et, en 2007, il a réintégré le poste de sous-ministre de la Justice du Québec. De 1973 à 1978, il a exercé la profession d'avocat en cabinet privé chez Desjardins, Lacroix, Routhier et Bouchard. M. Bouchard est titulaire d'une licence en droit et est membre du Barreau du Québec.

NICOLE BOURGET
Vice-présidente aux services à la clientèle
Régie des rentes du Québec
Membre du comité des ressources humaines
Membre du comité des technologies de l'information
Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

Mme Nicole Bourget travaille à la Régie des rentes du Québec depuis 1998. Elle y occupe la fonction de vice-présidente depuis 2008. Elle a fait carrière au ministère du Revenu de 1997 à 1998, au ministère de la Justice en 1997, au Vérificateur général du Québec de 1989 à 1997, à la Société immobilière Trans-Québec en 1989 et chez Maheu Noiseux de 1986 à 1989. Mme Bourget est titulaire d'un baccalauréat en sciences comptables et d'une maîtrise en administration publique. Elle est administratrice de sociétés certifiée et membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Au 31 mars 2014, Mme Bourget siégeait également aux conseils d'administration de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances et de l'Institut d'administration publique de Québec.

DANIÈLE CANTIN
Sous-ministre adjointe à la Direction générale des services à la gestion et de la surveillance des marchés
Ministère des Transports
Membre du comité de vérification
Date de nomination au conseil d'administration : 29 janvier 2014
Date d'échéance du mandat : 28 janvier 2018

M^me^ Danièle Cantin œuvre au ministère des Transports depuis 1998, dont à titre de sous-ministre adjointe depuis 2013. Elle a auparavant occupé différents postes de direction au sein de ce même ministère. Elle a aussi travaillé au ministère du Revenu de 1996 à 1998. M^me^ Cantin est détentrice d'un baccalauréat en administration des affaires de l'Université Laval. Elle est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (CPA-CMA).

MARC GRANDISSON
Sous-ministre adjoint au droit fiscal et aux politiques locales et autochtones
Ministère des Finances
Membre du comité de vérification
Date de nomination au conseil d'administration : 21 novembre 2012
Date d'échéance du mandat : 20 novembre 2016

Détenteur d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval, M. Marc Grandisson a amorcé sa carrière à Revenu Canada en 1988. En 1990, il a assumé les fonctions de conseiller à la législation au ministère des Affaires indiennes et du Nord. De 1991 à 2002, il a exercé diverses fonctions au ministère des Finances du Canada. En 2002, il s'est joint au ministère des Finances du Québec, où il a assumé plusieurs fonctions dans les secteurs des politiques locales et autochtones et des relations intergouvernementales. Depuis 2012, il a occupé les fonctions de sous-ministre adjoint au droit fiscal et aux politiques locales et autochtones. M. Grandisson est membre du Barreau du Québec.

Au 31 mars 2014, M. Grandisson siégeait également au conseil d'administration de la Société de financement des infrastructures locales du Québec.

W. ROBERT LAURIER
Consultant en gestion des affaires
W. Robert Laurier, consultant
Membre indépendant
Président du comité de vérification
Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises
Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

M. W. Robert Laurier a fondé son cabinet de consultation en 2011. Auparavant, il a été conseiller chez Alpha 1 Conseil inc. de 2007 à 2011, chez RSM Richter inc. de 2002 à 2007 et à HEC Montréal de 2001 à 2002. Il a également été président-directeur général des Systèmes médicaux LMS (Canada) ltée de 1998 à 2001. De 1967 à 1998, il a fait carrière chez Arthur Andersen & cie, notamment à titre d'associé directeur du cabinet de Montréal durant 10 années. M. Laurier est bachelier en sciences commerciales et Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Au 31 mars 2014, M. Laurier siégeait également aux conseils d'administration de l'Institut national de santé publique du Québec, de l'Institut de recherche clinique de Montréal et du Centre hospitalier de l'Université de Montréal. Il préside les comités de vérification de ces organismes. Il est aussi membre du comité de discipline de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

MONIQUE LECLAIR
Administratrice
Membre indépendant
Présidente du comité des ressources humaines
Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2014

Mme Monique Leclair a été sous-commissaire à l'Agence du revenu du Canada pour les régions du Québec de 2005 à 2010. Elle a aussi été sous-ministre adjointe aux politiques à l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec de 2004 à 2005. De 1996 à 2004, elle a été directrice générale pour les régions du Québec à Citoyenneté et Immigration Canada. Elle a occupé différents postes de direction à Revenu Canada de 1980 à 1996. Mme Leclair est titulaire d'un baccalauréat ès sciences.

HÉLÈNE LEE-GOSSELIN
Titulaire de la Chaire Claire-Bonenfant – Femmes, savoirs et sociétés
Professeure titulaire au Département de management
Université Laval
Membre indépendant
Membre du comité de gouvernance et d'éthique
Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

Mme Hélène Lee-Gosselin fait carrière à l'Université Laval depuis 1981, principalement comme professeure au Département de management. Elle est titulaire de la Chaire Claire-Bonenfant – Femmes, savoirs et sociétés depuis 2010. Mme Lee-Gosselin est titulaire d'un baccalauréat et d'une maîtrise en sciences sociales (relations industrielles) ainsi que d'un doctorat en psychologie organisationnelle et est administratrice de sociétés certifiée.

Au 31 mars 2014, Mme Lee-Gosselin siégeait également aux conseils d'administration de la Société du Palais Montcalm et de la caisse populaire de l'Université Laval. Elle siège également à la Commission de l'enseignement et de la recherche universitaires du Conseil supérieur de l'éducation. De plus, elle présidait le conseil d'éthique et de déontologie de la Fédération des caisses populaires Desjardins.

KARIN MARKS
Administratrice
Membre indépendant
Membre du comité des ressources humaines
Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises
Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2014

Mme Karin Marks a été présidente de l'arrondissement de Westmount de 1991 à 2005. Elle a été mairesse de la ville de Westmount ainsi que vice-présidente de l'agglomération de Montréal et membre du conseil d'administration de la Société de transports de Montréal (STM) de 2005 à 2009. Elle a également été présidente de l'entreprise Kasumi de 1989 à 1996 et a occupé des postes de direction au Centre québécois de productivité du vêtement de 1983 à 1987 et au Collège LaSalle de 1980 à 1982. Mme Marks est titulaire d'une maîtrise en éducation.

Au 31 mars 2014, Mme Marks siégeait également au conseil d'administration de la bibliothèque Atwater. Mme Marks est aussi membre du comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration de la STM.

DENISE MARTIN
Administratrice
Membre indépendant
Présidente du comité des technologies de l'information
Membre du comité de gouvernance et d'éthique
Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2014

Mme Denise Martin a été vice-présidente et directrice générale de McMahon distributeur pharmaceutique inc. de 1989 à 2009. De 1982 à 1991, elle a travaillé chez Métro Richelieu inc., notamment à titre de vice-présidente de 1986 à 1991. Elle a été chef adjointe de cabinet du ministre des Affaires municipales de 1981 à 1982 ainsi que chef de cabinet du ministre des Consommateurs, des Coopératives et des Institutions financières de 1980 à 1981 et du ministre du Travail et de la Main-d'œuvre de 1978 à 1980. Elle a également été professeure à HEC Montréal de 1974 à 1978. Mme Martin est titulaire d'un baccalauréat spécialisé en informatique, d'une maîtrise en informatique et en recherche opérationnelle et d'une maîtrise en administration des affaires.

LE RÔLE ET LES RÉALISATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration a pour rôle d'établir les orientations stratégiques et de veiller à la performance de Revenu Québec en supervisant son administration en matière de saine gestion des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. À cette fin, il adopte différentes politiques et effectue le suivi des indicateurs de gestion.

En 2013-2014, le conseil d'administration a tenu huit séances. Dans l'exercice de son mandat de supervision de l'administration de Revenu Québec, le conseil a notamment adopté la *Politique encadrant la gestion contractuelle*.

Le conseil a aussi approuvé les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2013 ainsi que le *Rapport annuel de gestion 2012-2013*. Il a fait de même pour le budget de l'exercice financier 2014-2015 et le Plan de l'effectif. Le conseil a procédé à l'examen et à l'approbation du Plan triennal d'immobilisations 2014-2017, volets des ressources informationnelles, matérielles et immobilières, du Plan d'investissement triennal en ressources informationnelles 2014-2017 ainsi que du renouvellement d'emprunts 2014-2017. De plus, le conseil a approuvé certains projets majeurs conformément au processus d'autorisation qu'il a adopté, dont le projet d'implantation des modules d'enregistrement des ventes dans le secteur des bars et le projet de révision des processus et du système informatique des pensions alimentaires – phase II.

À l'égard des services à la clientèle, le conseil a approuvé la *Politique concernant la gestion des plaintes*. Concernant le domaine des ressources humaines, il a approuvé la *Politique sur la gestion de la santé*, la *Directive concernant l'attribution des taux de traitement ou taux de salaire et des bonis à certains employés* ainsi que les profils de compétence du président et des membres du conseil et du président-directeur général.

Aussi, dans le domaine de la gouvernance, le conseil a approuvé la *Politique sur l'éthique* ainsi que l'*Énoncé de valeurs de Revenu Québec*.

Enfin, les membres ont approuvé le résultat des travaux réalisés au regard de l'attestation de l'intégrité des contrôles internes, volet financier, l'attestation de l'intégrité de contrôles internes de divulgation de l'information financière et l'attestation de l'intégrité de contrôles internes des systèmes d'information pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2013.

LES COMITÉS PERMANENTS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les comités permanents ont pour rôle principal de formuler des recommandations au conseil d'administration de Revenu Québec dans leur domaine d'intérêt respectif. Le mandat et un sommaire des travaux de ces comités pour 2013-2014 sont présentés dans les paragraphes ci-dessous.

LE COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Le comité de gouvernance et d'éthique a pour mandat de formuler des recommandations sur toute question relative à la composition et au fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités et, de manière plus générale, de s'assurer que la gouvernance de Revenu Québec et le comportement des membres du conseil répondent à de hauts standards de transparence, d'intégrité et d'efficacité dans le respect des valeurs organisationnelles et sociétales.

En 2013-2014, le comité de gouvernance et d'éthique a tenu six séances. Il a analysé et soumis au conseil le diagnostic éthique à Revenu Québec, la partie « Gouvernance » du *Rapport annuel de gestion 2012-2013*. Il a également étudié et recommandé au conseil l'approbation de la *Politique sur l'éthique* et l'*Énoncé de valeurs*. De plus, il a pris connaissance du plan d'action en éthique.

Enfin, il a effectué la révision et recommandé au conseil l'approbation du Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs, du *Règlement intérieur* et du *Processus d'évaluation du conseil d'administration*.

LE COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Le comité des ressources humaines a pour mandat d'examiner les enjeux, les orientations, les stratégies et les pratiques générales de Revenu Québec en matière de gestion des ressources humaines et de formuler des recommandations au conseil d'administration.

En 2013-2014, le comité des ressources humaines a tenu cinq séances. Il a analysé et recommandé au conseil le *Plan d'effectif de l'organisation*. Il a également analysé et recommandé au conseil d'administration la *Politique sur la gestion de la santé* et la *Directive concernant l'attribution des taux de traitement ou taux de salaire et des bonis à certains employés*.

De plus, le comité a effectué un suivi du Plan de gestion des risques et de l'efficacité des contrôles internes en ressources humaines. Il a également effectué un suivi de la refonte de la structure de classification et de rémunération, de la planification de la main-d'œuvre et de la gestion de la formation.

Enfin, il a effectué un suivi des travaux du projet en ressources informationnelles Système de gestion intégrée en ressources humaines – Volet paie.

LE COMITÉ DES SERVICES AUX PARTICULIERS ET AUX ENTREPRISES

Le mandat du comité des services aux particuliers et aux entreprises consiste à analyser et à recommander au conseil d'administration des orientations en matière de services aux particuliers et aux entreprises.

En 2013-2014, le comité des services aux particuliers et aux entreprises a tenu quatre séances. Il a analysé et recommandé au conseil la *Politique sur la gestion des plaintes*. Il a examiné la *Directive sur la gestion des plaintes*, le *Rapport annuel sur la gestion des plaintes*, le *Rapport annuel 2012-2013* du Protecteur du citoyen et les rapports trimestriels de la gestion des plaintes.

De plus, il a effectué un suivi de la réalisation des travaux des plans d'amélioration des services et de simplification des démarches de la clientèle de la Direction générale des particuliers, de la Direction générale des entreprises et de la Direction générale du recouvrement ainsi que des travaux réalisés et à venir au regard de la Vision 2015 de la Direction générale des particuliers.

Enfin, il a pris connaissance des résultats d'un sondage réalisé en 2012 sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec.

LE COMITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le mandat du comité des technologies de l'information consiste à évaluer les projets relatifs aux ressources informationnelles, y compris les objectifs visés, dont ceux se rapportant aux besoins organisationnels, les caractéristiques fonctionnelles, organisationnelles et techniques, les risques, les aspects financiers, les bénéfices ainsi que les recommandations soumises à l'approbation du conseil d'administration. Il a également pour mandat de faire le suivi de ces projets.

En 2013-2014, le comité des technologies de l'information a tenu sept séances. Il s'est penché sur le Plan d'investissement triennal en ressources informationnelles 2014-2017. Il en a fait l'examen et a donné des recommandations au conseil d'administration à son égard et à l'égard des projets qui y sont prévus selon le processus d'autorisation établi. Il a aussi examiné et recommandé au conseil le Plan triennal d'immobilisations 2014-2017, volet des ressources informationnelles.

Le comité a accordé une attention particulière au sommaire des bénéfices planifiés pour les projets d'investissement en ressources informationnelles. Il a effectué un suivi du Plan d'investissements en ressources informationnelles 2013-2014 et des travaux du projet Système de gestion intégrée en ressources humaines – Volet paie.

De plus, il a examiné et recommandé au conseil le projet de révision des processus et du système informatique des pensions alimentaires – phase II, le projet d'implantation des modules d'enregistrement des ventes dans le secteur des bars et le résultat des travaux réalisés au regard de l'attestation de l'intégrité des contrôles internes de systèmes d'information pour l'exercice financier clos le 31 mars 2013.

Enfin, le comité a pris connaissance des résultats de l'étude sur les enjeux liés à la réalisation des plans d'investissement en ressources informationnelles.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION

Le comité de vérification est chargé de s'assurer que Revenu Québec a adopté des pratiques de saine gouvernance, plus particulièrement en matière de contrôles internes, de communication d'information financière, de gestion des risques, d'optimisation des ressources, d'évaluation des programmes, de respect des lois et des politiques et de vérification interne. Il fait les recommandations conséquentes en ces matières au conseil d'administration et se penche sur tout autre sujet que ce dernier peut lui soumettre. Il effectue également le suivi des activités en évaluation des programmes et en vérification interne.

En 2013-2014, le comité de vérification a tenu neuf séances. Il a notamment examiné les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2013 et en a recommandé l'approbation au conseil d'administration. Il a fait de même pour le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* ainsi que pour le budget 2014-2015, le Plan de l'effectif et le renouvellement du régime d'emprunts 2014-2017. Il a également examiné et recommandé au conseil les états financiers des biens non réclamés ainsi que le Plan triennal d'immobilisations 2014-2017, volets des ressources informationnelles, matérielles et immobilières.

Le comité a étudié et recommandé au conseil la *Politique encadrant la gestion contractuelle* et il a examiné la *Directive concernant les contrats d'approvisionnement et de services*. Il a également examiné et recommandé au conseil les résultats des travaux réalisés au regard de l'attestation de l'intégrité des contrôles internes, volet financier, et de l'attestation de l'intégrité de contrôles internes de divulgation de l'information financière pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2013. De plus, il a effectué un suivi des risques majeurs et des travaux de la gestion des risques ainsi que du plan de redressement et des états financiers des biens non réclamés.

Le comité a aussi pris connaissance du *Bilan annuel des activités de récupération fiscale 2012-2013*, du *Rapport annuel 2012-2013 de la gestion intégrée des risques*, de la *Reddition de comptes annuelle* ainsi que du *Rapport annuel d'activités du Service de la vérification interne et de l'évaluation*.

Enfin, il y a eu des rencontres entre les membres du comité et les représentants du Vérificateur général du Québec pour discuter de différents sujets, dont, entre autres, les résultats de son audit des états financiers de Revenu Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2013.

L'ASSIDUITÉ DES MEMBRES AUX SÉANCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DES COMITÉS[1]

	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité des ressources humaines	Comité des services aux particuliers et aux entreprises	Comité des technologies de l'information	Comité de vérification
Florent Gagné[2]	7/8	6/6				
Pierre Roy[2]	8/8		5/5	4/4		
Gilles Paquin[3]	8/8					
Carmen Bernier	7/8				7/7	
Carole Boisvert[2]	7/8				6/7	8/9
Michel Bouchard[2]	8/8	6/6		4/4		
Nicole Bourget[3]	8/8		4/5		7/7	
Marc Grandisson[3]	6/8					9/9
W. Robert Laurier	8/8			4/4		9/9
Monique Leclair	4/8		4/5			
Hélène Lee-Gosselin	7/8	6/6				
Karin Marks[2]	7/8		4/5	4/4		
Denise Martin	8/8	2/3			7/7	
Membre nommé le 29 janvier 2014						
Danièle Cantin[3]	2/2					1/1
Membre sortant le 15 septembre 2013						
Brigitte Guay[3]	3/3					3/4
Membre sortant le 29 janvier 2014						
Lise Verreault[3]	2/6					

1. Toutes les absences aux séances du conseil d'administration et des comités ont été motivées.
2. En vertu de l'article 194 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, la rémunération d'un retraité du secteur public nommé membre du conseil d'administration est réduite d'un montant équivalant à la moitié de la rente de retraite qu'il reçoit de ce secteur. Cette déduction s'applique sur toute rémunération, y compris celle fixée par séance. Au 31 mars 2014, cinq administrateurs étaient visés par cette disposition.
3. Les administrateurs nommés en vertu de l'article 14 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec ainsi que le président-directeur général ne reçoivent aucune rémunération pour siéger au conseil d'administration de Revenu Québec. Au 31 mars 2014, quatre administrateurs étaient visés par cette disposition, y compris le président-directeur général.

TABLEAU 10 Rémunération des membres du conseil d'administration du 1er avril 2013 au 31 mars 2014[1, 2]

	(En dollars)		
	Rémunération annuelle de base	Rémunération par présence aux séances du CA ou d'un de ses comités	Présidence d'un des comités
Président du conseil d'administration	17 756	832	3 329
Autres membres	8 878	555	3 329

1. Source : Article 194 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, RLRQ, c. A-7.003.
2. Les administrateurs nommés en vertu de l'article 14 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec ainsi que le président-directeur général ne reçoivent aucune rémunération pour siéger au conseil d'administration de Revenu Québec. Au 31 mars 2014, quatre administrateurs étaient visés par cette disposition, y compris le président-directeur général.

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE À L'INTENTION DES ADMINISTRATEURS

Conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, les membres du conseil d'administration ont approuvé un code d'éthique et de déontologie qui leur est applicable. Le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs se trouve à l'annexe 1 et est accessible au public à l'adresse **www.revenuquebec.ca**.

Au cours de l'exercice 2013-2014, aucun manquement déontologique n'a été constaté de la part des membres du conseil d'administration.

16

COMPTOIRS DE SERVICE

répartis dans

13

VILLES DU QUÉBEC

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La structure organisationnelle de Revenu Québec comprend au total huit directions générales dont les actions sont complémentaires. Il s'agit de

- la Direction générale des particuliers;
- la Direction générale des entreprises;
- la Direction générale du recouvrement;
- la Direction générale de la législation et du registraire des entreprises;
- la Direction générale du traitement et des technologies;
- la Direction générale de l'innovation et de l'administration;
- la Direction générale des ressources humaines;
- la Direction générale du traitement des plaintes et de l'éthique.

L'organigramme est présenté à la page suivante.

Revenu Québec offre des services à la population québécoise par l'intermédiaire de 16 comptoirs de service répartis dans 13 villes du Québec. De plus, le personnel du centre d'assistance aux services à la clientèle répond aux questions relatives aux services en ligne à partir de Chandler et de Shawinigan.

REVENU QUÉBEC

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2014

MINISTRE
Nicolas Marceau

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
Florent Gagné

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
Gilles Paquin

DIRECTION GÉNÉRALE DES PARTICULIERS
Hajib Amachi
Vice-président et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES
Carole Imbeault
Vice-présidente et directrice générale

DIRECTION GÉNÉRALE DU RECOUVREMENT
François T. Tremblay
Vice-président et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA LÉGISLATION ET DU REGISTRAIRE DES ENTREPRISES
René Martineau
Vice-président et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DU TRAITEMENT ET DES TECHNOLOGIES
Patrice Alain
Vice-président et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA PLANIFICATION, DE L'ADMINISTRATION ET DE LA RECHERCHE*
Daniel Prud'homme
Vice-président et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DES RESSOURCES HUMAINES
Line Paulin
Vice-présidente et directrice générale

DIRECTION GÉNÉRALE DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE L'ÉTHIQUE
Josée Morin
Vice-présidente et directrice générale

* Depuis le 1er avril 2014, la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche s'appelle *Direction générale de l'innovation et de l'administration*.

RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES

Le personnel travaillant à Revenu Québec lui permet de servir avec diligence les citoyens et les entreprises. Cette partie présente la répartition des employés au sein de l'organisation selon les catégories d'emploi et les secteurs d'activité.

PERSONNEL RÉGULIER ET OCCASIONNEL

Au 31 mars 2014, Revenu Québec comptait un total de 12 344 employés, dont 9 875 employés réguliers et 2 469 employés occasionnels. À ce nombre s'ajoutaient 460 étudiants et stagiaires rémunérés.

TABLEAU 11 Personnel par catégories d'emploi au 31 mars 2014

Catégories d'emploi	2011-2012	2012-2013	2013-2014
PERSONNEL RÉGULIER			
Cadres[1]	554	623	650
Professionnels[2]	3 657	4 015	4 227
Techniciens	3 689	3 844	3 944
Employés de bureau	1 236	1 112	1 040
Ouvriers	12	13	14
Total	**9 148**	**9 607**	**9 875**
PERSONNEL OCCASIONNEL			
Cadres[1]	6	5	4
Professionnels[2]	431	532	499
Techniciens	1 282	1 169	1 127
Employés de bureau	1 218	1 047	828
Ouvriers	9	10	11
Total	**2 946**	**2 763**	**2 469**
Total du personnel régulier et occasionnel	**12 094**	**12 370**	**12 344**
ÉTUDIANTS ET STAGIAIRES RÉMUNÉRÉS	426	472	460

1. Inclut la haute direction et les cadres juridiques.
2. Inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

À l'instar de l'ensemble des organisations québécoises touchées par l'évolution démographique, Revenu Québec doit se préoccuper du remplacement des départs à la retraite. En 2013-2014, 307 employés réguliers ont quitté l'organisation pour cette raison.

TABLEAU 12 Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite par grandes catégories d'emploi

Année financière	Cadres[1]	Professionnels[2]	Fonctionnaires[3]	Total
2011-2012	31	84	198	313
2012-2013	40	79	189	308
2013-2014	31	77	199	307

1. Inclut la haute direction et les cadres juridiques.
2. Inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.
3. Inclut les techniciens, les employés de bureau et les ouvriers.

RESSOURCES FINANCIÈRES

TABLEAU 13 Sommaire des variations par rapport aux revenus et aux charges

	(En milliers de dollars)				(En pourcentage)
	Budget 2013-2014	Revenus/ Charges 2013-2014	Revenus/ Charges 2012-2013	Variation entre revenus/charges 2013-2014 et 2012-2013	
REVENUS					
Rétributions du fonds relatif à l'administration fiscale	812 300	812 300	740 323	71 977	9,7
Tarification fiscale	60 450	66 594	60 785	5 809	9,6
Tarification alimentaire et contributions du gouvernement du Canada	1 469	935	1 794	- 859	- 47,9
Tarification de services au gouvernement du Canada	146 332	146 503	146 491	12	–
Honoraires pour l'administration des biens non réclamés	3 600	8 697	9 100	- 403	- 4,4
Tarification de services à des ministères et organismes provinciaux	48 179	45 102	46 966	- 1 864	- 4,0
Autres revenus	–	2 302	929[1]	1 373	147,8
Total des revenus	1 072 330	1 082 433	1 006 388	76 045	7,6
CHARGES					
Traitement et avantages sociaux	726 405	747 095	703 847[1]	43 248	6,1
Fonctionnement	238 854	223 160	226 028[1]	- 2 868	- 1,3
Amortissement des immobilisations corporelles	104 887	96 205	86 651	9 554	11,0
Transferts	2 184	2 196	4 330	- 2 134	- 49,3
Total des charges	1 072 330	1 068 656	1 020 856	47 800	4,7
EXCÉDENT (DÉFICIT) ANNUEL	–	**13 777**	**- 14 468**	**28 245**	**- 195,2**

1. Certaines données ont été reclassées pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2013-2014.

Revenu Québec finance ses activités principalement par les revenus provenant du fonds relatif à l'administration fiscale (FRAF). Des revenus administratifs liés à sa mission contribuent également à son financement. Ils proviennent

- de la tarification de services au gouvernement du Canada;
- de la tarification fiscale;

- des honoraires pour l'administration des biens non réclamés;
- de la tarification alimentaire et des contributions du gouvernement du Canada.

Revenu Québec tire également des revenus de tarification des services qu'il offre, notamment en matière de perception et de redistribution de fonds à d'autres ministères et organismes, de développement informatique et d'envoi massif. Ces services sont offerts, entre autres, à la Régie des rentes du Québec, à la Régie de l'assurance maladie du Québec, à la Commission des normes du travail, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, au Conseil de gestion de l'assurance parentale, au Fonds de l'assurance médicaments, à la Société de l'assurance automobile du Québec et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

REVENUS 2013-2014 ET EXERCICE PRÉCÉDENT

Les revenus de 2013-2014 se sont élevés à 1 082,4 millions de dollars. Ces revenus sont supérieurs de 76 millions de dollars à ceux de l'année précédente. Cet écart s'explique principalement par une hausse de revenus des rétributions du FRAF de 72 millions de dollars. Le montant du FRAF de 2012-2013 était inférieur de 20 millions de dollars pour tenir compte de l'utilisation des surplus de l'année antérieure, alors que celui de 2013-2014 est supérieur de 52 millions de dollars pour pallier la hausse de dépenses.

La tarification fiscale est supérieure de 5,8 millions de dollars en raison de l'amélioration des processus et de l'ajout d'effectifs.

Enfin, la tarification de services à des ministères et organismes provinciaux est moindre de 1,9 million de dollars en raison de la fin de l'amortissement des revenus reportés pour un projet de développement informatique d'un partenaire.

CHARGES 2013-2014 ET EXERCICE PRÉCÉDENT

Les charges totales se sont élevées à 1 068,7 millions de dollars. La différence de 47,8 millions de dollars avec l'exercice précédent s'explique principalement par

- une augmentation des charges de traitement et avantages sociaux de 43,2 millions de dollars attribuables à la majoration des échelles de traitement prévue aux conventions collectives, à la hausse des taux de cotisation aux régimes de retraite ainsi qu'à l'ajout d'effectifs afin d'accroître les activités de récupération fiscale;
- une augmentation de la charge d'amortissement de 9,6 millions de dollars attribuable au fait que de nouvelles immobilisations corporelles, dont la valeur totalise 97,6 millions de dollars, ont commencé à être amorties au cours de l'exercice financier 2013-2014.

LES MESURES DE RÉDUCTION DE DÉPENSES

En vertu de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette, Revenu Québec doit respecter les mesures de réduction de dépenses qui s'appliquent aux organismes autres que budgétaires au 31 mars 2014.

La politique de réduction de dépenses entérinée par le gouvernement prévoit les mesures suivantes :

- une réduction graduelle des dépenses de fonctionnement de nature administrative devant atteindre au moins 10 % au terme de l'exercice débutant en 2013;
- une réduction de 25 % des dépenses de publicité, de formation et de déplacement dès l'exercice débutant en 2010.

	(En milliers de dollars)	
Mesures d'économies	Économies réalisées au 31 mars 2014	Prévision à atteindre selon le *Plan d'action 2010-2014*
Réduction de 10 % des dépenses de fonctionnement de nature administrative		
Dépenses de fonctionnement de nature administrative		
Respect du budget alloué et resserrement des frais de fonctionnement	16 341,3	9 698,5
Dont une réduction de 25 % des dépenses de publicité, de formation et de déplacement		
Pour un total de	1 425,3	561,3

Revenu Québec respecte donc le *Plan d'action 2010-2014* sur la réduction et le contrôle des dépenses. Au 31 mars 2014, Revenu Québec dépassait de 6,6 millions de dollars la prévision de réduction et de contrôle des dépenses.

EFFECTIF UTILISÉ PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ

Pour l'exercice 2013-2014, Revenu Québec a utilisé 11 429 équivalents temps complet (ETC). Le graphique suivant présente l'effectif utilisé réparti par secteurs d'activité.

GRAPHIQUE 1 Répartition des ETC par secteurs d'activité pour l'exercice 2013-2014

COMPENSATION FINANCIÈRE POUR L'ADMINISTRATION DE LA TPS/TVH

Depuis 1992, Revenu Québec administre la TPS/TVH sur le territoire québécois pour le compte du gouvernement du Canada. En plus du fait que l'application de la TPS/TVH et de la TVQ s'en trouve facilitée et que les coûts liés à cette administration sont réduits, les dédoublements de formalités pour les mandataires sont évités. L'entente entre les deux gouvernements prévoit qu'ils se partagent, en parts égales, les coûts de l'administration de la TVQ et de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

Le tableau 14 présente les diverses composantes du calcul de la compensation financière que le gouvernement du Canada accorde pour l'administration de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

TABLEAU 14 Compensation financière – TPS/TVH

	2012-2013	2013-2014
Années-personnes (TPS/TVH seulement)	1 781	1 772
Compensation financière (en milliers de dollars)	141 637	141 649
Mandataires inscrits au fichier de la TPS/TVH au 31 mars[1]	632 649	635 625

1. Les données sur les mandataires inscrits proviennent des fichiers de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

L'Entente intégrée globale de coordination fiscale signée le 28 mars 2012 par les gouvernements du Canada et du Québec prévoit que l'ARC et Revenu Québec procéderont conjointement à un examen du coût que l'ARC engagerait pour administrer la TPS/TVH au Québec. Le coût ainsi défini représentera la nouvelle limite maximale de la compensation que l'ARC versera annuellement à Revenu Québec pour administrer la TPS/TVH au Québec. En l'absence d'une entente sur le calcul du plafond de compensation annuelle, le montant de la compensation correspond aux versements effectués par l'ARC auxquels la gestion des litiges a été ajoutée. Toutefois, ce montant sera ajusté rétroactivement au 1er janvier 2013 lorsqu'une nouvelle entente sera conclue entre Revenu Québec et l'ARC.

INVESTISSEMENTS EN IMMOBILISATIONS

Le tableau 15 présente les investissements en immobilisations pour les ressources informationnelles, matérielles et immobilières.

TABLEAU 15 Sommaire des variations des investissements en immobilisations

	(En milliers de dollars)			(En pourcentage)
	Investissements 2012-2013	Investissements 2013-2014[1]	Variation entre les investissements	Variation entre les investissements
RESSOURCES INFORMATIONNELLES (RI)				
Maintien des actifs	20 063	23 438	3 375	16,8
Obligations légales	15 174	7 567	- 7 607	- 50,1
Récupération fiscale, y compris la lutte contre l'évasion fiscale	8 741	10 576	1 835	21,0
Contribution significative aux orientations de la planification stratégique	26 530	33 768	7 238	27,3
Obligations technologiques liées à la désuétude	27 069	17 876	- 9 193	- 34,0
Total des RI	**97 577**	**93 225**	**- 4 352**	**- 4,5**
RESSOURCES MATÉRIELLES (RM) ET GESTION IMMOBILIÈRE (GI)				
Gestion immobilière (GI)	10 584	21 365	10 781	101,9
Ressources matérielles (RM)	5 298	296	- 5 002	- 94,4
Total des RM et des GI	**15 882**	**21 661**	**5 779**	**36,4**
TOTAL DES IMMOBILISATIONS	**113 459**	**114 886**	**1 427**	**1,3**

1. Les coûts en investissements incluent les coûts administratifs.

Les investissements liés aux ressources informationnelles et matérielles ainsi qu'à la gestion immobilière permettent la réalisation des projets de développement et des activités de maintien de l'infrastructure. Ces investissements deviennent un levier de transformation pour répondre plus efficacement aux attentes de la clientèle de Revenu Québec et aux orientations stratégiques.

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les investissements en ressources informationnelles se sont élevés à 93,2 millions de dollars pour l'exercice 2013-2014, comparativement à 97,6 millions de dollars en 2012-2013.

Dans la catégorie « Maintien des actifs », l'augmentation des investissements de 3,4 millions de dollars s'explique notamment par la réalisation de travaux de consolidation et de modernisation de l'infrastructure technologique qui est essentielle à tous les systèmes et outils informatiques servant à assurer le niveau de service attendu par les différentes clientèles de l'organisation. Plus spécifiquement, pour répondre à la croissance du volume de données et au besoin de nouveaux types d'entreposage, Revenu Québec a fait l'acquisition de matériel et de logiciels d'une nouvelle solution d'entreposage massif.

La réduction des investissements de la catégorie « Obligations légales » de 7,6 millions de dollars est attribuable à la clôture de nombreux projets, entre autres, le Programme de gestion de l'exemption fiscale des Indiens en matière de taxe sur les carburants, le projet sur la francisation des données nominatives dans les communications et le projet d'ajout de fonctionnalités de gestion du portail pour le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire.

L'augmentation des investissements de la catégorie « Récupération fiscale » découle d'investissements liés à de nouveaux projets.

La croissance des investissements de la catégorie « Contribution significative aux orientations de la planification stratégique » de 7,2 millions de dollars s'explique par le démarrage de projets d'envergure tels que la révision des processus et des systèmes de pension alimentaire ainsi que le développement d'un système de gestion intégrée des ressources humaines.

La diminution des investissements de la catégorie « Obligations technologiques liées à la désuétude » de 9,2 millions de dollars s'explique par la clôture de plusieurs projets. Par ailleurs, afin de prendre en considération le principe d'« acquisition juste à temps », une planification révisée de certains projets a permis de répartir, sur plusieurs années, les sommes des acquisitions nécessaires à leur réalisation.

RESSOURCES MATÉRIELLES ET GESTION IMMOBILIÈRE

Depuis quelques années, Revenu Québec a intensifié ses investissements en gestion immobilière pour remédier à la désuétude des infrastructures existantes et pour accueillir les nouveaux employés, engagés notamment dans le cadre du Plan de retour à l'équilibre budgétaire.

L'augmentation des investissements en gestion immobilière de 10,8 millions de dollars s'explique principalement par deux projets majeurs : la centralisation d'effectifs à Laval et le transfert de l'ensemble des activités du traitement massif dans une nouvelle bâtisse à Québec pour assurer une meilleure efficacité organisationnelle.

La diminution des investissements en ressources matérielles de 5 millions de dollars s'explique par l'acquisition d'équipements d'insertion en 2012-2013 afin de remédier à la désuétude des équipements qui étaient utilisés depuis plusieurs années.

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

À Revenu Québec, de nombreux projets et activités sont liés étroitement aux ressources informationnelles. Une ressource informationnelle peut être autant une ressource humaine que matérielle ou financière. Ces ressources sont mises à profit dans les activités de traitement de l'information de l'organisation pour l'accomplissement de sa mission, la prise de décisions ou la résolution de problèmes. Il peut donc s'agir d'une personne, d'un fichier ou d'un système informatique qui sont affectés à la gestion, à l'acquisition, au développement, à l'entretien, à l'exploitation, à l'accès, à l'utilisation, à la protection, à la conservation et à la destruction des éléments d'information.

Les ressources informationnelles occupent une place importante dans l'organisation, comme en témoignent les résultats obtenus en 2013-2014 : près de 21,4 millions de visites du site Internet de Revenu Québec et quelque 50,3 millions de transactions effectuées par voie électronique.

GOUVERNANCE

Dans le souci d'accroître la qualité de ses services, d'optimiser ses investissements et d'en assurer une gestion adéquate et transparente, l'organisation s'appuie sur un mécanisme rigoureux de gouvernance des ressources informationnelles, conforme aux exigences édictées par la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (RLRQ, chapitre G-1.03). Afin d'enrichir les pratiques déjà adoptées, Revenu Québec mise entre autres sur l'architecture d'entreprise pour guider l'organisation dans le choix de ses investissements et des initiatives en ressources informationnelles à prioriser.

RÉALISATIONS

Revenu Québec accorde une grande importance à la protection des renseignements confidentiels. Ainsi, afin de faciliter ses communications avec la clientèle, Revenu Québec offre désormais un service de courriel sécurisé. Cette année, près de 109 000 courriels ont été expédiés par l'organisation, en toute sécurité et confidentialité, lui permettant ainsi d'échanger de façon efficace avec ses clientèles.

Dans le domaine des services en ligne, Revenu Québec a lancé l'espace Mon dossier pour les représentants professionnels, qui permet à cette clientèle de gérer son dossier et d'agir au nom de ses clients (citoyens et entreprises). De plus, des travaux ont été réalisés pour revoir les processus de gestion et de traitement des procurations. En effet, la restriction administrative de trois ans pour la durée d'un mandat, d'une procuration et d'une autorisation a été levée. Les années précédentes, Revenu Québec recevait annuellement plus de 1,1 million de formulaires de procuration sur support papier, dont 500 000 étaient expirés. Il s'agit d'une contribution significative en matière d'allègement réglementaire et administratif.

Depuis juin 2013, l'espace Mon dossier est également ouvert aux créanciers et aux débiteurs alimentaires. Ces derniers peuvent obtenir en ligne des renseignements relatifs à leur dossier ainsi qu'au Programme de perception des pensions alimentaires.

Au total, c'est plus de 100 services en ligne qui sont maintenant accessibles à la clientèle.

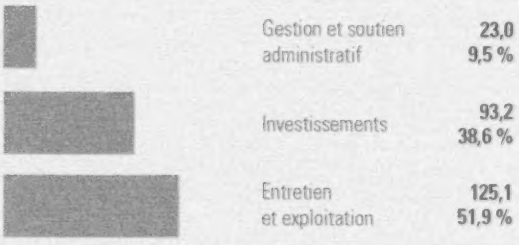
Enfin, dans une ère où l'information abonde, Revenu Québec doit consulter différentes sources de données en vue d'établir le profil financier de ses débiteurs. Il s'agit d'une étape déterminante lors du traitement d'un dossier. Or, l'utilisation et l'analyse de ces données s'avèrent souvent complexes. L'organisation a donc réalisé des travaux pour mettre en place un mécanisme efficace de collecte et d'analyse de l'information afin de mieux recouvrer ou garantir les créances fiscales.

De plus, Revenu Québec a effectué des travaux d'acquisition de données numériques relatives à l'impôt des sociétés et bénéficie désormais de l'information de 41 formulaires supplémentaires. Ces données faciliteront les activités de vérification et de récupération des sommes dues.

Toutes ces réalisations ne seraient pas possibles sans l'entretien et les investissements de l'organisation dans ses systèmes informatiques; la migration de son système d'exploitation en est un bel exemple. Parmi les organismes et ministères de la fonction publique, Revenu Québec est l'une des premières organisations à procéder à une telle migration. En s'assurant de la sécurité et de la performance de ses outils informatiques, Revenu Québec veille ainsi à la qualité des services qu'il offre à sa clientèle.

Pour 2013-2014, les débours relatifs aux ressources informationnelles s'élèvent à 241,3 millions de dollars. Le graphique 2 illustre la répartition de cette somme selon différentes catégories.

GRAPHIQUE 2 Répartition des débours réels en ressources informationnelles pour 2013-2014
(en millions de dollars)



PRIX

Le 10 avril 2013, l'expertise de l'organisation dans la lutte contre l'évasion fiscale a été reconnue par l'*International Institute of Business Analysis* (IIBA – région de Québec), qui lui a décerné le prix GRAAL pour le projet sur la facturation obligatoire dans le secteur de la restauration (projet Resto).

RESSOURCES IMMOBILIÈRES

Revenu Québec assure l'administration immobilière, l'exploitation et l'aménagement de ses 55 bureaux et entrepôts. Cela représente plus de 300 000 mètres carrés d'espace occupé et 15 767 postes de travail aménagés. Les aménagements et les aires de travail répondent aux normes de santé, de sécurité et d'ergonomie et offrent au personnel un environnement de travail productif.

Au cours de l'exercice 2013-2014, Revenu Québec a entrepris divers projets immobiliers. Il a notamment effectué

- l'agrandissement du centre d'appels de Chandler afin d'y accueillir 30 employés de plus;
- l'agrandissement du bureau situé au 1625, boulevard Charest à Québec, permettant d'ajouter 70 espaces de bureau supplémentaires;
- la modernisation du système téléphonique à l'édifice de Marly;
- l'ouverture d'un bureau à Longueuil, qui représente l'ajout de 150 postes de travail;
- l'ouverture d'un bureau au Centre de commerce mondial;
- le réaménagement des bureaux à Rouyn-Noranda.

De plus, Revenu Québec assure l'application des mesures de contrôle des accès et de sécurité physique pour l'ensemble de ses édifices. Ces mesures de contrôle se traduisent par des contrôles d'accès, des caméras de surveillance ainsi que par la présence d'agents de sécurité, et ce, pour l'ensemble de ses bureaux.

PARTIE 2

LA PERFORMANCE DE REVENU QUÉBEC EN CE QUI A TRAIT AUX OBJECTIFS STRATÉGIQUES POURSUIVIS

La présente partie fait état des résultats obtenus en ce qui a trait aux orientations et aux objectifs inscrits au *Plan stratégique 2012-2016* de Revenu Québec. Ce plan s'articule autour de deux grands enjeux :

- l'équité fiscale;
- l'efficacité.

ENJEU 1 ÉQUITÉ FISCALE

ORIENTATION 1.1 Offrir des services de qualité pour favoriser le respect volontaire des obligations fiscales.

OBJECTIF 1.1.1 Développer une relation positive avec la clientèle.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Atteindre un taux optimal de satisfaction de la clientèle.	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services.	– Particuliers : 86,9 % – Entreprises : 85,7 %
Avoir adopté une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et atteindre les objectifs qu'elle contient.	Adoption d'une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et suivi de l'atteinte des objectifs.	Cette nouvelle déclaration est entrée en vigueur le 1er avril 2013.

Depuis 2000, Revenu Québec réalise un sondage auprès du grand public sur les attentes et la satisfaction des utilisateurs de ses services approximativement tous les trois ans. Il faut cependant noter que depuis 2012, le sondage est réalisé annuellement en alternance auprès de la clientèle des particuliers et de celle des entreprises. À compter de cette même année, l'échelle de mesure du sondage a été modifiée afin de permettre une meilleure analyse de l'évolution future de la satisfaction. Les taux de satisfaction de 86,9 % pour les particuliers et de 85,7 % pour les entreprises obtenus lors des sondages 2012 et 2013 ne peuvent donc pas être comparés à ceux obtenus antérieurement.

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* présente les engagements de Revenu Québec en matière de qualité des services offerts à ses clientèles. Ces engagements se traduisent par des normes de service. Les résultats sont présentés dans le tableau suivant.

TABLEAU 16 Résultats des normes de service de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
ACCESSIBILITÉ DE NOS SERVICES			
Donner suite à votre demande d'information transmise par courriel dans les 2 jours[1]			
Résultat	87,5 %	90,4 %	93,6 %
Nombre total de courriels de demandes d'information traités	19 479	16 627	43 836
Répondre à votre appel téléphonique dans les 2 minutes			
Résultat	80,5 %	81,5 %	82,9 %
Nombre total d'appels	4 877 253	4 796 713	4 581 195
Donner suite à votre correspondance dans les 35 jours			
Résultat	74,7 %	82,2 %	80,9 %
Nombre total de correspondances traitées	701 888	753 464	759 964
IMPÔTS ET TAXES			
À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des particuliers transmise par voie électronique, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans les 14 jours			
Résultat	95,8 %	92,8 %	93,8 %
Nombre total de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	3 381 798	3 596 885	4 423 721
À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des particuliers transmise sur support papier, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans les 28 jours			
Résultat	93,5 %	96,1 %	96,5 %
Nombre de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	2 047 095	1 874 512	1 232 898
Attribuer un numéro d'inscription sans délai à votre entreprise lorsque la demande est transmise par voie électronique ou effectuée en personne			
Résultat	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Nombre total d'inscriptions transmises par voie électronique	8 200	7 504	6 238
Nombre total d'inscriptions effectuées en personne	40 807	39 913	36 110
Attribuer un numéro d'inscription dans les 35 jours à votre entreprise lorsque la demande est transmise sur support papier			
Résultat	86,0 %	90,0 %	85,4 %
Nombre total d'inscriptions	6 981	7 296	5 968
À la suite de la réception de votre déclaration de la taxe de vente du Québec transmise par voie électronique, transmettre votre remboursement dans les 25 jours			
Résultat	87,3 %	88,7 %	87,2 %
Nombre total de demandes traitées	282 236	299 184	317 346
À la suite de la réception de votre déclaration de la taxe de vente du Québec transmise sur support papier, transmettre votre remboursement dans les 30 jours			
Résultat	86,2 %	87,9 %	90,1 %
Nombre total de déclarations traitées	398 213	371 713	349 368
À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des sociétés qui ne comporte pas de demande de crédit d'impôt, délivrer votre avis de cotisation en 100 jours[2]			
Résultat	87,0 %	92,4 %	93,1 %
Nombre total d'avis de cotisation	300 759	318 833	338 687
À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des sociétés qui comporte une demande de crédit d'impôt, délivrer votre avis de cotisation en 180 jours[2]			
Résultat	86,6 %	87,5 %	87,9 %
Nombre total d'avis de cotisation	18 379	18 792	21 784

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
PENSIONS ALIMENTAIRES			
Traiter toute nouvelle demande relative à une pension alimentaire à laquelle vous avez droit en vertu d'un jugement dans les 30 jours			
Délai moyen de traitement	26	22	23
Nombre total de nouveaux dossiers traités	11 753	11 625	11 610
Effectuer une première intervention de recouvrement de votre créance alimentaire lorsque le débiteur refuse de payer la pension alimentaire et les arrérages dus dans les 20 jours			
Résultat	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Nombre total de dossiers traités	4 563	4 522	4 828
REGISTRAIRE DES ENTREPRISES			
Traiter votre demande en ligne de constitution d'une société par actions avec désignation numérique ou nom réservé, accompagnée de l'avis établissant l'adresse du siège et de la liste des administrateurs, dans les 2 jours[2]			
Résultat	–	79,1 %	95,7 %
Nombre total de demandes traitées	–	6 864	5 731
Traiter votre demande en ligne de constitution d'une société par actions accompagnée d'une déclaration initiale ou sans réservation de nom dans les 5 jours[3]			
Résultat	–	93,4 %	97,5 %
Nombre total de demandes traitées	–	23 054	22 797
Traiter votre demande en ligne d'immatriculation d'entreprise dans les 5 jours[3]			
Résultat	–	86,0 %	92,3 %
Nombre total de demandes traitées	–	40 822	38 841
Traiter votre déclaration en ligne de mise à jour courante dans les 2 jours[4]			
Résultat	–	97,3 %	95,6 %
Nombre total de déclarations traitées	–	128 669	138 870
Traiter votre demande de copie de documents ou d'attestation de conformité dans les 3 jours[5]			
Résultat	–	–	91,4 %
Nombre total de demandes traitées	–	–	32 907
RECOURS			
Vous communiquer notre décision concernant votre opposition à un avis de cotisation dans les 6 mois			
Résultat	75,2 %	80,9 %	73,2 %
Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une décision dans le délai	7 253	9 334	7 855
Nombre de dossiers traitables	9 650	11 535	10 735
Donner suite à votre plainte dans les 35 jours			
Résultat	87,2 %	89,6 %	89,4 %
Nombre total de plaintes réglées	4 648	4 180	3 800
Nombre de plaintes reçues	4 964	4 146	3 538

1. Les résultats des exercices financiers 2011-2012 et 2012-2013 portent sur les demandes d'information générale transmises par courriel.
2. En 2013-2014, la méthode de calcul pour l'engagement sur les déclarations de revenus des sociétés a été revue. Par conséquent, les données des exercices financiers 2011-2012 et 2012-2013 ont été ajustées afin de les rendre comparables.
3. Les résultats ne peuvent pas être comparés à ceux de l'exercice 2011-2012, la norme de service ayant changé. Lors de cet exercice, la norme couvrait l'ensemble des demandes de constitution et des demandes d'immatriculation. En 2012-2013, cette norme a notamment été scindée en trois. Des trois nouvelles normes, deux portent sur les demandes de constitution selon certains critères précis et la troisième porte sur les demandes d'immatriculation. De plus, ces trois normes ne couvrent pas les demandes reçues sur support papier.
4. Les résultats ne peuvent pas être comparés à ceux de l'exercice 2011-2012, la norme de service ayant changé. Notamment, lors de cet exercice, la norme couvrait l'ensemble des déclarations de mise à jour courante, alors que depuis 2012-2013, les demandes reçues sur support papier ne sont plus couvertes.
5. Cette norme de service est en vigueur depuis le 1er avril 2013 et Revenu Québec ne dispose d'aucune donnée comparative.

Au cours de la dernière année, Revenu Québec a mis en œuvre un projet pilote d'inscription par téléphone aux fichiers de la TPS/TVH et de la TVQ destiné aux particuliers en affaires. Les demandes de nature moins complexe ont principalement été reçues et traitées dans le cadre de ce projet. Parallèlement, la mise en œuvre de ce projet a amené une hausse des demandes d'inscription plus complexes transmises sur support papier. Ce type de demande nécessite un traitement plus long, ce qui explique la diminution du résultat de cette norme.

De plus, la fluctuation des résultats observés pour la norme de service afférente aux oppositions découle principalement de l'effet combiné de divers facteurs sur lesquels les directions des oppositions exercent peu ou pas de contrôle, dont les entrées de dossiers, la complexité des dossiers ainsi que les mouvements de personnel. Des mesures ont été mises en place pour contrer l'effet de ces facteurs.

Depuis 2011-2012, Revenu Québec est membre du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO)[1], qui a été créé en 2000 dans une volonté d'amélioration des services aux citoyens par la définition et le partage des meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Bien que leurs missions respectives les distinguent et qu'ils agissent dans des contextes parfois assez différents, les grands organismes offrent tous des services directs à la population et leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes. Enfin, les organismes membres du CEGO partagent la même finalité, soit d'offrir un service de qualité aux citoyens. C'est dans cette perspective que certains des organismes du CEGO ont convenu de comparer les résultats d'indicateurs liés à la prestation de services téléphoniques. Les résultats de Revenu Québec comparés à ceux de l'ensemble des organismes participant à l'exercice d'étalonnage sont présentés à l'annexe 3.

Enfin, Revenu Québec reçoit et traite de nombreux renseignements. Pour mener à bien sa mission et en raison du caractère confidentiel des renseignements qu'il détient sur les citoyens et les entreprises, il met en place des mesures rigoureuses de protection et de sécurité de l'information concernant, entre autres,

- le contrôle des droits d'accès de son personnel aux renseignements confidentiels contenus dans les systèmes informatiques, ces droits variant en fonction de la nature des tâches de chaque personne;
- la collecte, l'utilisation, la conservation et la destruction des renseignements afin d'assurer leur confidentialité tout au long de leur cycle de vie;
- la communication des renseignements confidentiels par des moyens sécurisés;
- la protection des systèmes et des équipements informatiques, comme les postes de travail;
- le contrôle de l'accès aux locaux;
- la gestion des documents et des dossiers papier;
- la journalisation des accès et le contrôle périodique de la consultation des fichiers.

Ces mesures permettent de soutenir Revenu Québec dans la réalisation de ses mandats et de maintenir la confiance des contribuables.

---

1. Les grands organismes sont la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec, Revenu Québec et Services Québec.

OBJECTIF 1.1.2 Améliorer la qualité des services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
31 mars 2013 : Avoir adopté des plans d'amélioration des services et de simplification des démarches de la clientèle.	Adoption des plans et suivi des travaux réalisés.	– Sur 23 recommandations du rapport *Simplifier et mieux réglementer* du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative, 12 mesures ont été réalisées.
31 mars 2016 : Avoir réalisé les mesures prévues aux plans.		– Plusieurs mesures visant l'amélioration des services et la simplification des démarches de la clientèle des entreprises et des particuliers ont été réalisées.

Revenu Québec accorde une grande importance à la réduction du fardeau administratif des entreprises. En 2013-2014, l'organisation a poursuivi la mise en œuvre du rapport *Simplifier et mieux réglementer* du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative en ce qui concerne les recommandations qui lui ont été faites. Ces recommandations constituent des mesures concrètes visant à réduire le fardeau réglementaire et administratif des entreprises, en particulier des PME. À titre d'exemple, la durée des procurations a été prolongée : la restriction administrative de trois ans pour la durée d'un mandat, d'une procuration et d'une autorisation a été levée. Pour connaître les autres mesures, veuillez vous référer à la page 86.

Dans son *Plan stratégique 2012-2016*, Revenu Québec s'est engagé à améliorer la qualité de ses services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants. Cet engagement se traduit par l'adoption de plans d'amélioration des services et de simplification des démarches des clientèles particuliers et entreprises 2012-2016.

Au cours de l'exercice 2013-2014, Revenu Québec a réalisé plusieurs mesures d'amélioration des services et de simplification des démarches pour la clientèle des particuliers. Notamment, le développement d'une vision complète et intégrée de la prestation électronique de services et la mise en place de mécanismes d'échange et de concertation avec les partenaires gouvernementaux en matière de programmes sociofiscaux, entre autres le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Société d'habitation du Québec. Aussi, afin d'accroître l'efficience et l'efficacité des services liés à la délivrance des certificats de distribution de biens, un lien direct a été créé entre la Chambre des notaires du Québec, ses membres et les intervenants de Revenu Québec.

Afin de faciliter les échanges avec la clientèle des entreprises, un calendrier de vérification a été mis en place dans le cadre d'un projet pilote auprès de grandes entreprises. Également, afin que l'organisation puisse assurer un traitement équitable des dossiers, un plan de vérification uniforme a été implanté auprès d'entreprises vérifiées en taxes à la consommation.

Par ailleurs, les vérificateurs ont contribué au rapprochement avec la clientèle en remettant, lors du premier rendez-vous, le dépliant *Vos droits et vos obligations à l'égard d'une vérification fiscale* (COM-366), qui explique la démarche de vérification à la place d'affaires. Enfin, des travaux ont permis de simplifier le processus visant à inciter les sociétés à produire leur déclaration.

Enfin, en matière de contrôle fiscal, les vérificateurs ont été sensibilisés à l'importance de maintenir une relation harmonieuse avec les contribuables et les mandataires afin d'améliorer davantage la qualité des services.

OBJECTIF 1.1.2 Améliorer la qualité des services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2016, augmenter l'utilisation des services en ligne.	Taux d'utilisation des principaux services en ligne.	
Déclaration de revenus des particuliers : de 50 % à 60 %		73,3 %
Déclaration de revenus des sociétés : de 61 % à 75 %		79,4 %
Déclaration de retenues à la source : de 54 % à 65 %		59,2 %
Déclaration de taxes : de 32 % à 50 %		38,5 %
Paiement en ligne : de 26 % à 35 %		33,3 %
Dépôt direct : de 59 % à 65 %		69,7 %

Avec les réalisations de Revenu Québec, le taux d'utilisation des divers services en ligne continue de progresser.

Afin de faciliter les échanges avec la clientèle, l'espace Mon dossier destiné aux représentants professionnels a été mis en ligne en décembre 2013. Cet espace permet aux représentants professionnels de s'inscrire, de s'accréditer et d'accéder à leur boîte de messagerie. Depuis mars 2014, les représentants professionnels peuvent également déclarer et gérer leurs mandats en ligne et ont accès à des services pour les citoyens, dont la consultation des données fiscales, des avis de cotisation et des demandes de remboursement anticipé. Une section informationnelle a également été mise en ligne.

Dans le cadre du processus d'harmonisation des taxes de vente, Revenu Québec a mis en place un service de remboursement en ligne destiné aux municipalités et aux ministères et organismes québécois et fédéraux. La demande de remboursement de la TVQ se fait dorénavant exclusivement en ligne.

Depuis, Revenu Québec a poursuivi les travaux en vue de bonifier l'offre de services en ligne aux entreprises, notamment par la création de nouveaux services et par la simplification et la bonification de l'information diffusée dans son site Internet.

Enfin, l'obligation pour les préparateurs qui produisent plus de 10 déclarations de revenus pour des particuliers, des particuliers en affaires ou des sociétés de transmettre leurs déclarations par Internet à compter de 2013 a contribué à cette progression.

OBJECTIF 1.1.3 Donner une information fiable et adéquate sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2016, avoir développé et mis en place des mesures en vue d'améliorer la fiabilité et la qualité des informations transmises à la clientèle.	Mise en place d'une méthode continue d'évaluation de la fiabilité et de la qualité des renseignements fournis à la clientèle.	Travaux pour standardiser l'assurance qualité des renseignements fournis par téléphone.

Revenu Québec a le souci de fournir une information fiable pour favoriser la conformité fiscale. Ainsi, Revenu Québec s'est doté, en avril 2012, de plans d'action sur la qualité des renseignements téléphoniques pour les clientèles des entreprises et des particuliers. À cet égard, pour uniformiser le contrôle de la qualité des appels téléphoniques selon la clientèle, l'optimisation du processus d'écoute téléphonique a été amorcée et, en matière d'assurance qualité, un exercice de standardisation des façons de faire selon la clientèle est en cours.

Par ces mesures, Revenu Québec démontre son engagement à offrir des renseignements justes et fiables afin de soutenir la clientèle dans la réalisation de ses obligations fiscales.

OBJECTIF 1.1.3 Donner une information fiable et adéquate sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants.

Résultats visés	Indicateurs[1]	Résultats obtenus
Augmenter la proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits.	Proportion de la clientèle (particuliers et entreprises) ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits.	– Particuliers : 93,9 % – Entreprises : 85,7 %

1. Les particuliers incluent les particuliers en affaires et les entreprises correspondent à celles ayant produit une déclaration de revenus des sociétés.

Afin de favoriser l'autocotisation sur laquelle repose le régime fiscal québécois, Revenu Québec mise sur la qualité de ses services à la clientèle, sur ses interventions de prévention et sur le développement de nouveaux services en ligne pour informer adéquatement les particuliers, les entreprises et leurs représentants sur leurs obligations fiscales et faciliter la production de leurs déclarations. Par ces actions, Revenu Québec soutient les particuliers et les entreprises dans le respect volontaire de leurs obligations fiscales et les incite à transmettre leur déclaration de revenus dans les délais prescrits.

ENJEU 1 **ÉQUITÉ FISCALE**

ORIENTATION 1.2 Lutter contre l'évasion fiscale.

OBJECTIF 1.2.1 Poursuivre les efforts de sensibilisation et de prévention.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Maintenir le nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées.	Nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées.	– Réalisation de plusieurs interventions auprès des particuliers et des entreprises comprenant la transmission de lettres et d'articles, la diffusion de messages téléphoniques ainsi que la présentation de séances d'information et de conférences. – Diffusion de publications sur différents sujets fiscaux dans les sections Prévention fiscale – Entreprises et Prévention fiscale – Particuliers dans le site Internet de Revenu Québec.

Revenu Québec réalise des interventions de prévention auprès des particuliers et des entreprises afin de les inciter à remplir leurs obligations fiscales. Il diffuse ainsi de l'information générale sur les modalités d'application des différentes mesures et obligations fiscales. Il informe également les clientèles pour lesquelles une problématique fiscale précise a été observée.

Au cours de l'exercice 2013-2014, Revenu Québec a présenté plus de 225 séances d'information et conférences afin de transmettre de l'information sur différents sujets fiscaux. Il a ainsi pu communiquer avec plus de 3 000 représentants de petites et moyennes entreprises, principalement celles en phase de démarrage. De ces séances d'information, certaines ont porté sur les crédits d'impôt, le démarrage d'entreprise ainsi que la fiscalité d'entreprises issues de secteurs spécifiques, tels que l'agriculture, l'industrie culturelle, l'industrie touristique et les organismes de bienfaisance enregistrés. L'offre d'activités de sensibilisation a été bonifiée par deux nouvelles séances destinées à l'industrie du taxi et aux organismes sans but lucratif.

Pour la clientèle des particuliers, plus de 45 séminaires d'information et conférences ont été présentés afin de transmettre de l'information sur différents sujets fiscaux. Aussi, des conférences destinées aux aînés, aux nouveaux arrivants, aux aidants naturels, aux bénéficiaires du crédit d'impôt pour solidarité, aux travailleurs autonomes ainsi qu'aux particuliers en affaires et travailleurs autonomes ont été diffusées.

Par ailleurs, Revenu Québec a participé à 35 salons, dont les principaux sont les suivants : le Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec, le Congrès annuel et salon professionnel de l'Association canadienne de la paie, les salons Expo HABITAT, le Salon FADOQ et le Carrefour de l'emploi.

Une campagne d'information et d'inscription aux fichiers des taxes a été réalisée auprès de l'industrie du taxi et des chauffeurs exploitant une entreprise de taxi. Au terme de cette campagne, 2 800 détenteurs de permis de chauffeur ont été inscrits aux fichiers des taxes puisqu'ils étaient en activité commerciale.

Des activités de sensibilisation ont été réalisées dans le secteur de la construction :

- présentation sur le travail au noir devant le Regroupement des entrepreneurs en coffrage du Québec;
- diffusion de chroniques dans un bulletin en partenariat avec une association en construction; les chroniques portent sur le démarrage d'entreprise et sur l'attestation de Revenu Québec.

Revenu Québec a transmis près de 117 600 lettres de prévention sur les sujets fiscaux suivants :

- l'inscription et la perception du droit spécifique sur les pneus neufs pour les vendeurs au détail de pneus neufs;
- l'inscription obligatoire aux fichiers des taxes pour les chauffeurs de taxi exploitant une entreprise de taxi;
- l'application des taxes à la consommation lors de la vente de chaussures effectuée sur ordonnance;
- l'application des taxes à la consommation pour les entreprises de déménagement;
- l'assujettissement à l'assurance médicaments;
- les renseignements à fournir à Revenu Québec lors de changements dans la situation du citoyen qui réclame le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés;
- le crédit d'impôt pour solidarité;
- les règles fiscales relatives à certaines fiducies;
- les frais de garde liés aux camps de jour avec séjours.

Revenu Québec s'est aussi adressé aux préparateurs pour les sensibiliser sur certains sujets fiscaux :

- 11 200 préparateurs ont reçu un courriel visant à les informer des nouvelles obligations fiscales des fiducies;
- 10 000 préparateurs ont reçu un courriel les invitant à accorder une attention particulière aux déductions pour frais d'exploration et de mise en valeur engagés au Québec, pour lesquelles certaines règles fiscales québécoises sont différentes de celles du fédéral.

De plus, en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Société d'habitation du Québec, un envoi a aussi été réalisé auprès de

310 000 prestataires de l'aide financière de derniers recours. Les prestataires ont reçu le dépliant d'information concernant le Programme d'allocation logement.

Revenu Québec a également bonifié la section relative aux retenues à la source de son site Internet et a mis en ligne divers articles et publications sur des sujets fiscaux dans les catégories Prévention fiscale – Entreprises et Prévention fiscale – Particuliers dans son site Internet.

- Prévention fiscale – Entreprises : L'information parue dans cette catégorie a fait l'objet de près de 30 000 consultations et a porté sur
  - la conversion d'un immeuble commercial en immeuble d'habitation;
  - l'application de la TPS/TVH et de la TVQ pour les services de déménagement;
  - l'inscription obligatoire aux fichiers de taxes pour les chauffeurs de taxi exploitant une entreprise de taxi;
  - l'inscription et la perception de la taxe pour les établissements d'hébergement;
  - les déclarations à produire pour les sociétés sans but lucratif.
- Prévention fiscale – Particuliers : L'information parue dans cette catégorie a fait l'objet de 40 000 consultations et a porté sur
  - la distinction entre les revenus d'entreprise et le gain en capital, notamment par l'ajout d'activités réalisées avec l'intention de générer des profits;
  - les règles fiscales entourant l'imposition de la prestation de décès;
  - les dénonciations;
  - les pensions alimentaires.

Des messages téléphoniques ont été diffusés lors de la mise en attente de la clientèle. Ces messages ont porté sur l'inscription par téléphone aux fichiers des taxes offerte aux particuliers en affaires, les pensions alimentaires et le crédit d'impôt pour le maintien à domicile des aînés. De plus, une capsule dans la messagerie vocale a permis d'informer les entreprises sur les rubriques de prévention accessibles dans le site Internet de Revenu Québec et de promouvoir la transmission électronique des relevés relatifs aux retenues à la source.

Enfin, Revenu Québec a réalisé une campagne publicitaire comprenant la diffusion, à la télévision et sur le Web, d'un message de prévention sur les planifications fiscales abusives auxquelles certaines entreprises ont recours.

OBJECTIF 1.2.2 Accroître et améliorer les activités de contrôle.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2016, avoir implanté des mesures innovantes en matière de contrôle fiscal.	Mesures implantées et leurs résultats.	– Attestation de Revenu Québec. – Rénovation résidentielle. – Facturation obligatoire. – Taxi. – Contrôle fiscal en amont et interactif. – Paiements transfrontaliers et paradis fiscaux.

ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC

L'attestation de Revenu Québec vise à confirmer aux ministères et organismes du gouvernement du Québec que l'entreprise soumissionnaire a produit les déclarations et les rapports exigés par les lois fiscales québécoises

(exclusion de la TPS et de la créance alimentaire) et qu'elle n'a pas de compte en souffrance. Pour l'exercice qui se termine le 31 mars 2014, 55 538 attestations ont été délivrées, ce qui porte le nombre d'attestations à plus de 150 000 depuis l'établissement de la mesure en juin 2010.

Grâce à l'implantation de ce contrôle en amont, 56,4 millions de dollars de créances fiscales ont fait l'objet de paiements ou d'ententes de paiement en 2013-2014, pour un total de quelque 175 millions de dollars depuis l'implantation de la mesure. Cela reflète une plus grande observation fiscale volontaire des entreprises. En effet, des entreprises ayant demandé une attestation, seulement 6 % d'entre elles ont dû procéder à une régularisation de leur dossier.

Depuis l'adoption de la Loi sur l'intégrité en matière de contrats publics (PL1) en décembre 2012, l'attestation de Revenu Québec fait partie des conditions à respecter pour qu'une entreprise puisse obtenir l'autorisation de l'Autorité des marchés financiers (AMF) afin de pouvoir conclure un contrat public dont la valeur est minimalement de 10 millions de dollars.

RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE

Au cours de l'exercice 2013-2014, Revenu Québec a poursuivi ses interventions sur des chantiers de rénovation résidentielle, en collaboration avec la Régie du bâtiment du Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail, afin de s'assurer de la conformité des entreprises travaillant sur ce type de chantiers et de sensibiliser les différents intervenants à la lutte contre l'évasion fiscale. Ces interventions se sont déroulées dans différentes régions du Québec, notamment dans les villes de Québec, Trois-Rivières, Montréal (dont l'arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles), Laval et Rimouski.

Les informations recueillies sur les chantiers ont permis, en 2013-2014, d'effectuer des travaux d'analyse et de vérification de différentes entreprises travaillant sur des chantiers de rénovation résidentielle ainsi que de délivrer des avis de cotisation pour un total de 1,1 million de dollars. Depuis la mise en place du projet en avril 2011, plus de 3 000 interventions conjointes ont été réalisées.

FACTURATION OBLIGATOIRE

Revenu Québec s'assure que les mesures de contrôle fiscal mises en place dans le secteur de la restauration, soit l'obligation de remettre une facture et de la produire avec un module d'enregistrement des ventes (MEV), sont respectées par les exploitants des établissements de restauration. Ainsi, au cours de l'année 2013-2014, Revenu Québec a réalisé 9 237 inspections dans les établissements et délivré 1 513 constats d'infraction. Des amendes pour plus de 1,3 million de dollars ont été imposées et 1 236 condamnations ont été prononcées. De plus, Revenu Québec continue d'assurer le suivi des sommaires périodiques des ventes qui doivent être transmis mensuellement par les restaurateurs. Ainsi, au cours de l'année 2013-2014, l'organisation a délivré des avis de cotisation à 4 926 usagers pour des pénalités de près de 8,2 millions de dollars.

Selon les estimations de Revenu Québec, en 2013-2014, les mesures mises en place dans le secteur de la restauration ont généré des revenus supplémentaires inclus dans l'autocotisation de 260 millions de dollars.

Dans la continuité de ses efforts pour contrer l'évasion fiscale, Revenu Québec a entrepris les travaux qui permettront l'implantation de la facturation obligatoire et des MEV dans le secteur des bars au printemps 2015.

TAXI

Revenu Québec continue d'évaluer la possibilité d'implanter une solution technologique dans le secteur du taxi. Pour ce faire, Revenu Québec collabore avec les intervenants de cette industrie. L'implantation d'une solution technologique pourrait assainir la concurrence au niveau des chauffeurs, des propriétaires et des intermédiaires en services de transport par taxi en permettant d'identifier les entreprises qui ne respectent pas leurs obligations fiscales et de combattre le transport illégal.

CONTRÔLE FISCAL EN AMONT ET INTERACTIF

Afin d'appuyer la volonté du gouvernement de développer des modes d'échanges interactifs pour faciliter le respect des obligations fiscales, Revenu Québec a réalisé des analyses en 2013-2014 sur l'opportunité d'introduire le concept du contrôle fiscal interactif.

Ce concept consiste à effectuer des interventions automatisées lors de la transmission électronique d'une déclaration fiscale afin d'informer les contribuables ou les mandataires d'incohérences possibles dans celle-ci, leur laissant tout de même le choix de modifier ou non la déclaration. Ce contrôle en amont offrirait donc la possibilité d'ajuster au besoin une déclaration avant que celle-ci soit officialisée et qu'un avis de cotisation soit envoyé.

En 2013-2014, plus de 1 600 interventions ont été réalisées auprès de groupes restreints de particuliers et d'entreprises afin de simuler l'interactivité. Ces démarches ont permis d'évaluer les impacts positifs de ce type d'intervention et les bénéfices potentiels pour l'organisation.

PAIEMENTS TRANSFRONTALIERS ET PARADIS FISCAUX

Revenu Québec effectue des travaux de recherche et d'analyse sur les paiements transfrontaliers et les placements dans les paradis fiscaux ainsi que dans le domaine de l'importation et de l'exportation. Ces activités lui permettent de développer une expertise accrue en vue de détecter les stratagèmes d'évasion et d'évitement fiscaux dans un contexte où les échanges commerciaux internationaux croissent.

OBJECTIF 1.2.2 Accroître et améliorer les activités de contrôle.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Accroître les résultats des activités de contrôle fiscal à 3,3 milliards de dollars[1] en 2012-2013 et à 3,6 milliards de dollars[1] à compter de 2013-2014.	Résultats des activités de contrôle fiscal.	3,9 milliards de dollars en 2013-2014.

1. Les prévisions 2012-2013 et 2013-2014 ont respectivement été haussées à 3,4 milliards de dollars et à 3,9 milliards de dollars par le gouvernement du Québec dans le *Discours sur le budget 2013-2014*.

Bien que la majorité des contribuables s'acquitte volontairement de ses obligations fiscales, Revenu Québec doit réaliser des interventions de contrôle afin d'assurer le respect des lois fiscales et ainsi protéger l'assiette fiscale.

Ces interventions, qui visent à récupérer les pertes fiscales, sont réalisées en privilégiant certaines orientations, notamment

- l'évaluation et la sélection de dossiers en fonction du risque fiscal;
- la spécialisation des activités selon les lois et les domaines d'expertise;
- le renforcement des contrôles et le développement de programmes ciblant certains secteurs ou stratagèmes pour accroître la couverture du risque fiscal.

En 2013-2014, Revenu Québec a poursuivi ses activités régulières de contrôle fiscal ainsi que les projets spécifiques financés par le ministère des Finances du Québec (MFQ). Il a également mis en œuvre les mesures prévues au Plan de retour à l'équilibre budgétaire du gouvernement pour lequel des résultats de 1 593,4 millions de dollars étaient attendus. L'exercice 2013-2014 représente d'ailleurs la dernière année d'existence de ce plan initialement annoncé lors du discours sur le budget 2009-2010. Revenu Québec a réussi à atteindre et même à dépasser toutes les prévisions. Le tableau qui suit présente les résultats obtenus selon le type d'activité réalisé.

TABLEAU 17 Résultats des activités de contrôle fiscal

	Résultats		Variations		Prévisions[1]	Variations entre résultats et prévisions 2013-2014	
	2012-2013	2013-2014	2013-2014/2012-2013		2013-2014		
	(M$)	(M$)	(M$)	(%)	(M$)	(M$)	(%)
Activités régulières et projets spécifiques financés par le MFQ	2 281,0	2 255,5	- 25,5	- 1,1	2 058,1	197,4	9,6
Activités prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire	1 205,1	1 632,5	427,4	35,5	1 593,4	39,1	2,5
Résultats des activités de contrôle fiscal	3 486,1	3 888,0[2]	401,9	11,5	3 651,5	236,5	6,5

1. La prévision initialement fixée à 3,9 milliards a été rajustée à 3,7 milliards à la suite d'une augmentation de la provision pour non-réalisation de revenus.
2. En plus de la récupération fiscale de 3,9 milliards de dollars, Revenu Québec a récupéré 551,8 millions de dollars liés à la TPS/TVH.

Au cours de l'exercice 2013-2014, les résultats des activités de contrôle fiscal atteignent près de 3,9 milliards de dollars. Ce résultat inclut 2,3 milliards de dollars de récupération fiscale découlant des activités régulières et des projets spécifiques financés par le MFQ et 1,6 milliard de dollars dans le cadre des activités prévues au Plan de retour à l'équilibre budgétaire.

La baisse de 25,5 millions de dollars dans les activités régulières et les projets spécifiques financés par le MFQ est liée à l'augmentation des efforts nécessaires pour atteindre les prévisions spécifiques au Plan de retour à l'équilibre budgétaire et à l'augmentation de la provision pour non-réalisation de revenus pour certaines activités.

RÉCUPÉRATION FISCALE

En plus des activités liées au Plan de retour à l'équilibre budgétaire, Revenu Québec réalise plusieurs types d'interventions de contrôle fiscal regroupés en deux grandes catégories, soit les activités régulières et les projets spécifiques financés par le MFQ.

Les activités régulières comprennent quatre types d'interventions :

- les interventions en non-production qui visent les mandataires et les contribuables qui ont omis de produire leurs déclarations dans les délais prescrits;
- les interventions de vérification qui visent à assurer l'exactitude des déclarations produites à Revenu Québec;
- les interventions d'enquêtes qui visent, dans des situations où il y a des indices de fraude fiscale, à recueillir des preuves suffisantes pour traduire les personnes soupçonnées de fraude devant les tribunaux;
- les interventions liées aux divulgations volontaires qui visent à encourager les mandataires et les contribuables à acquitter les droits et les intérêts exigibles provenant d'obligations fiscales non respectées.

Le tableau 18 compare les résultats de la récupération fiscale de l'année 2013-2014 pour les activités autres que celles liées au Plan de retour à l'équilibre budgétaire avec ceux de l'exercice 2012-2013 ainsi qu'avec la prévision établie lors de la planification annuelle 2013-2014. Les activités sont réparties en deux groupes : les activités régulières et les projets spécifiques financés par le MFQ.

TABLEAU 18 Récupération fiscale – Résultats, variations et prévisions

	Résultats		Variations		Prévisions	Variations entre résultats et prévisions 2013-2014	
	2012-2013 (M$)	2013-2014 (M$)	2013-2014/2012-2013 (M$)	(%)	2013-2014 (M$)	(M$)	(%)
Activités régulières :							
– Non-production	383,7	281,4	- 102,3	- 26,7	182,4	99,0	54,3
– Vérification[1]	1 805,6	1 869,2	63,6	3,5	1 774,7	94,5	5,3
– Enquêtes[2]	13,7	11,6	- 2,1	- 15,3	4,6	7,0	152,2
– Divulgations volontaires[2]	43,3	53,5	10,2	23,6	49,0	4,5	9,2
Total des activités régulières	2 246,3	2 215,7	- 30,6	- 1,4	2 010,7	205,0	10,2
Projets spécifiques financés par le MFQ	34,7	39,8	5,1	14,7	47,4	- 7,6	- 16,0
Total	**2 281,0**	**2 255,5**	**- 25,5**	**- 1,1**	**2 058,1**	**197,4**	**9,6**

1. Les résultats de récupération fiscale en vérification incluent les résultats des activités de cotisation.
2. La présentation des résultats de l'exercice financier 2012-2013 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2013-2014.

Pour 2013-2014, les résultats de la récupération fiscale découlant des activités régulières et des projets spécifiques financés par le MFQ totalisent 2,3 milliards de dollars. Ces résultats représentent 109,6 % de la prévision annuelle de 2,1 milliards de dollars.

La baisse de 102,3 millions de dollars dans les activités en non-production s'explique principalement par l'augmentation de la provision pour non-réalisation de revenu (PNRR). La PNRR a pour objet de mesurer les résultats de récupération fiscale en fonction de la valeur de réalisation attendue des revenus, conformément aux principes comptables généralement reconnus. D'autres informations relatives aux activités en non-production sont présentées à l'annexe 4.

TABLEAU 19 Récupération fiscale par lois au 31 mars 2014

	(En millions de dollars)				
	Impôt des particuliers	Impôt des sociétés	Retenues à la source	Taxes	Total
Activités régulières :					
– Non-production	78,8	12,2	67,3	123,1	281,4
– Vérification	557,9	441,9	115,8	753,6	1 869,2
– Enquêtes	3,1	0,3	–	8,2	11,6
– Divulgations volontaires	29,9	2,6	0,6	20,4	53,5
Total des activités régulières	669,7	457,0	183,7	905,3	2 215,7
Projets spécifiques financés par le MFQ	48,1	- 9,6	- 1,7	3,0	39,8
Plan de retour à l'équilibre budgétaire	332,6	452,6	127,7	719,6	1 632,5
Total	**1 050,4**	**900,0**	**309,7**	**1 627,9**	**3 888,0**

Au 31 mars 2014, les activités régulières ont généré des résultats de récupération fiscale de 2,2 milliards de dollars, soit 205 millions de dollars de plus que la prévision.

Les résultats négatifs observés dans certaines lois des projets spécifiques financés par le MFQ proviennent d'ajustements effectués en 2013-2014 dans des dossiers traités dans le cadre d'anciens projets maintenant intégrés aux activités régulières. Si l'on exclut ces ajustements, les résultats des projets spécifiques sont de 52,3 millions de dollars et la prévision de 47,4 millions de dollars est dépassée de 4,9 millions de dollars.

TABLEAU 20 Résultats des activités prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire

	Résultats 2013-2014 (M$)	Prévisions 2013-2014 (M$)	Variation entre résultats et prévisions 2013-2014 (M$)	(%)
Récupération fiscale directe	1 255,9	1 210,7	45,2	3,7
Récupération fiscale indirecte[1]	376,6	382,7	- 6,1	- 1,6
Total	**1 632,5**	**1 593,4**	**39,1**	**2,5**

1. La récupération fiscale indirecte se compose des revenus estimés provenant de l'autocotisation qui découlent des projets Contrôle fiscal en amont, Présence soutenue sur les grands chantiers et Resto.

Les résultats des activités prévues à la dernière année du Plan de retour à l'équilibre budgétaire atteignent 1,6 milliard de dollars, soit un dépassement de 2,5 % de la prévision. Depuis sa première année d'existence en 2010-2011, Revenu Québec a toujours atteint les prévisions ambitieuses de ce plan. Les mesures initiées demeureront en place au sein de l'organisation.

TABLEAU 21 Taux d'encaissement des cotisations issues des activités de récupération fiscale

	2012-2013 (M$)	2013-2014 (M$)	Variation[1]
Encaissement fiscal[2]	2 224,1	2 810,8	586,7
Cotisations débitrices[3]	3 756,8	4 327,5	570,7
Taux d'encaissement[4]	59,2 %	65,0 %	5,8

1. Les variations de nombre sont en millions de dollars, alors que la variation de pourcentage est en points de pourcentage.
2. L'encaissement fiscal inclut, entre autres, les encaissements, les compensations, les transferts et les réductions de débours qui ont pour but de liquider les cotisations débitrices.
3. La somme des cotisations débitrices tient compte des réductions de débours et des ajustements aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions (sauf les rajustements créditeurs des années antérieures, qui sont représentés séparément).
4. Le taux d'encaissement est obtenu en divisant l'encaissement fiscal par les cotisations débitrices.

La prévision concernant le taux d'encaissement de la récupération fiscale est fixée à 55 % des sommes cotisées durant l'exercice. Le taux d'encaissement pour l'exercice 2013-2014 se situe à 65,0 %, alors qu'il était de 59,2 % lors de l'exercice précédent.

RENDEMENT ET COÛT DES ACTIVITÉS DE CONTRÔLE FISCAL

Le nombre total d'équivalents temps complet (ETC) affectés aux activités de contrôle fiscal en 2013-2014 s'est chiffré à 3 629,7, soit 96,6 % de la prévision de 3 756,4 ETC.

Le tableau 22 présente le coût de ces activités.

TABLEAU 22 Coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC

Activités de contrôle fiscal	2011-2012 (ETC)	2012-2013 (ETC)	2013-2014 (ETC)
Activités régulières :			
– Non-production	146,2	166,1	145,1
– Vérification	1 639,9	2 015,9	1 822,0
– Enquêtes[1]	45,4	85,5	41,2
– Divulgations volontaires[1]	25,5	26,4	28,7
– Autres ETC[2]	460,3	258,7	453,9
Total des activités régulières	2 317,3	2 552,6	2 490,9
Projets spécifiques financés par le MFQ	360,6	216,1	209,9
Plan de retour à l'équilibre budgétaire	592,3	698,7	928,9
Total – ETC directs[3]	**3 270,2**	**3 467,4**	**3 629,7**

1. La présentation des résultats des exercices financiers 2011-2012 et 2012-2013 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2013-2014.
2. Les « Autres ETC » regroupent les ETC utilisés pour le soutien et l'encadrement opérationnels, pour la recherche et l'innovation, pour la perception et pour les inspections.
3. Le nombre d'ETC directs exclut le personnel affecté au soutien et à l'encadrement centralisés de même que celui affecté à l'administration de la TPS/TVH.

En 2013-2014, le nombre d'ETC utilisés a progressé de 162,3 ETC comparativement à celui de l'exercice précédent. Cette hausse est essentiellement attribuable à l'augmentation des efforts réalisés pour l'atteinte des prévisions supplémentaires du Plan de retour à l'équilibre budgétaire.

Le montant de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal se chiffre à 9,52 $. Il s'agit d'une légère hausse comparativement à l'exercice précédent malgré une augmentation des coûts de revient.

RÉSULTATS EN ENQUÊTE, EN INSPECTION ET EN POURSUITES PÉNALES

Revenu Québec intervient pour prévenir, contrer et réprimer les infractions commises à l'égard des lois fiscales et contribuer à la lutte contre les activités criminelles.

Pour ce faire, il réalise des activités d'enquête et d'inspection ainsi que d'autres activités de contrôle à l'issue desquelles des preuves suffisantes sont recueillies permettant de traduire les contrevenants, les particuliers ou les entreprises et leurs dirigeants devant la justice et de mener les procédures judiciaires à terme devant les tribunaux.

Revenu Québec, dans le cadre de ces activités d'enquête, agit à l'égard de tous types d'infractions à caractère économique ou financier qui présentent un stratagème de fraude entraînant des pertes significatives, ou non, de revenus pour l'État (dissimulation de revenus, fausses déclarations conduisant à des remboursements indus de taxes, facturation de complaisance, contrebande de tabac et blanchiment de capitaux).

À cet égard, il a la responsabilité de traiter tous les renseignements relatifs à la fraude fiscale, notamment ceux provenant de ses unités de vérification, des corps policiers ou d'autres gouvernements et organismes d'enquête. Il doit également établir des partenariats et réaliser des enquêtes conjointes avec ses principaux partenaires (la Sûreté du Québec, le Service de police de la Ville de Montréal, les autres services policiers sur le territoire québécois, l'Autorité des marchés financiers et les ministères concernés). Ces enquêtes conjointes peuvent également s'inscrire dans le cadre de Plans gouvernementaux, tels le projet Accès-Tabac et le projet Actions concertées contre les crimes économiques et financiers.

Revenu Québec administre aussi les programmes d'inspection dans les secteurs du tabac, du carburant et de la restauration. À compter de 2014-2015, il administrera également les programmes d'inspection dans le secteur des bars et du contrôle des inscriptions à risque au fichier de la taxe de vente du Québec.

Finalement, il doit informer la population des procédures judiciaires rendues afin de créer un sentiment de justice pour tous et, par conséquent, de dissuader les particuliers ainsi que les entreprises et leurs dirigeants tentés de contourner la loi en utilisant des stratagèmes illégaux.

Le tableau 23 présente les résultats en enquête.

TABLEAU 23 Enquête

	(En nombre) 2013-2014
Enquêtes	
Dossiers ouverts[1]	68
Dossiers en cours[2]	95
Dossiers transmis aux poursuites pénales	49
Perquisitions	
Mandats de perquisition	224
Mesures de recouvrement	
Ordonnances de saisie émanant des enquêtes	14
Ordonnances de saisie émanant de la vérification en milieu interlope	20

1. Nombre de dossiers ouverts dans la période visée.
2. Nombre de dossiers en cours d'enquête.

Le tableau 24 présente les résultats des activités d'inspection dans le secteur de la restauration. Les indicateurs de mesure relatifs aux secteurs du tabac et du carburant sont actuellement en développement. Les résultats liés à ces secteurs seront présentés à compter de 2014-2015.

TABLEAU 24 Inspection

	(En nombre) Restauration 2013-2014
Inspections	
Inspections	9 237
Constats d'infraction délivrés	1 513
Avertissements	887
Taux de conformité	75,6 %
Signalements	
Signalements reçus[1]	1 153

1. Tous les signalements sont traités.

Le tableau 25 présente le nombre de condamnations ainsi que le montant des amendes découlant d'activités d'enquête et d'inspection ainsi que d'autres activités de contrôle.

TABLEAU 25 Condamnations et amendes découlant d'activités d'enquête et d'inspection ainsi que d'autres activités de contrôle

	(En nombre) Condamnations 2013-2014	(En millions de dollars) Amendes[1,2] 2013-2014
Fraude fiscale		
Individus	37	6,7
Sociétés	9	2,4
Secteur de la restauration		
Individus	392	0,5
Sociétés	1 166	1,4
Loi concernant l'impôt sur le tabac		
Individus	1 925	37,2
Sociétés	15	0,2
Taxes sur le carburant		
Individus	101	0,1
Sociétés	607	0,4
Demandes péremptoires		
Individus	211	0,4
Sociétés	172	0,3
Non-production de déclarations de revenus de particuliers	4 179	2,7
Autres activités de contrôle	28	0,2
Total[3]	**8 842**	**52,5**

1. Les montants incluent les amendes perceptibles à la suite du plaidoyer de culpabilité d'un défendeur ainsi que les amendes prononcées par la Cour. Ces montants incluent en plus de l'amende, les frais et les contributions.
2. Les montants des amendes incluent un total de 2,3 millions de dollars relatifs aux amendes liées à la TPS/TVH.
3. Le nombre total de condamnations exclut les cas où il y a eu poursuites et pour lesquels il y a eu un acquittement, un arrêt de procédure à la demande du poursuivant ou un arrêt des procédures ordonné par la Cour.

Le tableau 26 présente le nombre de personnes condamnées à une peine d'emprisonnement selon la durée.

TABLEAU 26 Condamnations à des peines d'emprisonnement

	(En nombre) Personnes condamnées 2013-2014
Durée des peines d'emprisonnement	
1 jour à 1 an, moins 1 jour	4
1 an à 2 ans, moins 1 jour	1
Total des peines d'emprisonnement	**5**

OBJECTIF 1.2.3 Améliorer les activités de recouvrement.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Optimisation en continu du processus de recouvrement.	Sommes encaissées.	2 762 M$[1]
	Évolution des comptes débiteurs.	Diminution de 4,4 %. Au 31 mars 2014, les comptes débiteurs s'élevaient à 4 141,0 M$[2] comparativement à 4 332,9 M$[3] lors de l'exercice précédent.
	Évolution de la dépense de mauvaises créances.	Diminution de 17,8 %. Au 31 mars 2014, la dépense de mauvaises créances s'élevait à 573,0 M$ comparativement à 697,0 M$ au 31 mars 2013.
Viser un coût unitaire optimal par dollar recouvré.	Coût unitaire direct par dollar recouvré.	2,75 ¢

1. Les sommes encaissées excluent des montants importants non récurrents qui s'élèvent à 245,5 millions de dollars.
2. Exclut le compte débiteur de 62,6 millions de dollars de l'ARC.
3. Exclut le compte débiteur de 59,0 millions de dollars de l'ARC.

Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires constitue l'une des responsabilités inhérentes à la mission de Revenu Québec. Les créances fiscales sont constituées des sommes qui sont dues à Revenu Québec par des citoyens ou des entreprises à l'égard des impôts et des taxes. Dans l'exécution de ce mandat, Revenu Québec a géré, en 2013-2014, un nombre important de dossiers de citoyens et d'entreprises, soit 1,1 million de dossiers liés aux créances fiscales et 3 500 dossiers liés aux créances alimentaires.

RECOUVREMENT DES CRÉANCES FISCALES

Revenu Québec entreprend généralement ses interventions par l'envoi d'un avis de recouvrement faisant état de la créance. Par la suite, il effectue, pour la majorité des dossiers, un appel téléphonique afin d'obtenir le paiement des sommes dues par les débiteurs concernés. Si aucune modalité de paiement ne peut être convenue, il procède au recouvrement par les moyens suivants, qui sont à sa disposition :

- les recours administratifs et judiciaires;

- la compensation fiscale, qui permet d'appliquer tout crédit disponible au paiement d'une créance fiscale plutôt que d'effectuer un remboursement;
- la compensation gouvernementale, qui permet de récupérer le paiement que doit effectuer un autre ministère ou organisme du gouvernement à un débiteur redevable de sommes à Revenu Québec;
- les mesures applicables en cas d'insolvabilité.

Lorsque ces moyens ne mènent pas au recouvrement de la créance, Revenu Québec peut déclarer cette créance irrécouvrable et procéder à sa radiation ou à son annulation conformément aux Règles relatives à la perception et à l'administration des revenus de l'État.

Dans le but de maximiser le recouvrement des créances fiscales, Revenu Québec a réalisé les actions suivantes en 2013-2014 :

- Le développement et l'implantation d'un outil permettant de faciliter l'obtention et l'analyse du profil financier des débiteurs.
- Le regroupement des activités et la révision des processus du domaine de l'insolvabilité.
- La révision en continu de la stratégie de recouvrement en modifiant les critères de répartition des dossiers de recouvrement entre les différents secteurs d'activité pour tenir compte des caractéristiques de l'inventaire des dossiers en constante évolution.
- La mise en place d'une équipe de travail spécialisée pour le traitement des créances de plus de quatre ans.

CRÉANCES FISCALES RECOUVRÉES ET COÛT UNITAIRE DIRECT PAR DOLLAR RECOUVRÉ

Le tableau 27 présente les créances fiscales recouvrées des trois derniers exercices financiers.

TABLEAU 27 Créances fiscales recouvrées

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Prévisions (M$)	2 670,0	2 450,0	2 600,0
Créances fiscales recouvrées (M$) [excluant les montants importants non récurrents]	2 301,9	2 558,4	2 762,3
Créances fiscales recouvrées importantes non récurrentes (M$)[1]	183,5	142,9	245,5
Créances fiscales recouvrées totales (M$)	2 485,4	2 701,3	3 007,8
Taux de réalisation des recettes fiscales[2]	93,1 %	104,4 %	106,2 %

1. La définition de *créances fiscales recouvrées importantes non récurrentes* a été élargie en 2013-2014 pour inclure les montants de dossiers de planification fiscale abusive. Les résultats de 2011-2012 et 2012-2013 ont été redressés pour tenir compte de ce changement.
2. Depuis 2012-2013, le taux de réalisation est calculé avec les créances fiscales recouvrées excluant les montants importants non récurrents. Ce changement de méthode de calcul découle du *Plan stratégique 2012-2016* de l'organisation. Le fait d'exclure les montants importants non récurrents, qui sont volatiles d'un exercice à l'autre, permet de mieux mesurer les efforts de recouvrement de Revenu Québec. En 2011-2012, le taux de réalisation a été calculé avec les créances fiscales recouvrées totales pour l'exercice.

En 2013-2014, Revenu Québec a recouvré 2,8 milliards de dollars de créances fiscales (y compris la TPS/TVH). Ce résultat est supérieur de 162,3 millions de dollars (6,2 %) à la prévision. La prévision des créances fiscales à recouvrer pour 2013-2014 a été déterminée en fonction des résultats de l'exercice 2012-2013, du nombre de

ressources autorisées (1 343 ETC) et d'une augmentation prévue de 1,6 % des créances fiscales recouvrées par ETC. En tenant compte des montants importants non récurrents de 245,5 millions de dollars, le total des créances recouvrées s'élève à 3,0 milliards de dollars.

En excluant les montants importants non récurrents, les créances fiscales recouvrées de l'exercice 2013-2014 ont progressé de 203,9 millions de dollars (8 %) par rapport à celles de l'an passé. En 2013-2014, Revenu Québec a utilisé 57 ETC de plus qu'en 2012-2013, ce qui a permis de générer des recettes de 33,2 millions de dollars, alors que les diverses actions d'amélioration des façons de faire qu'il a menées ont permis d'augmenter les créances fiscales recouvrées de 170,7 millions de dollars.

Les résultats de l'année se sont traduits par des créances recouvrées par ETC de 2,1 millions de dollars comparativement à 2,0 millions[2] de dollars en 2012-2013. Cette augmentation de 5 % des créances recouvrées par ETC explique en partie le dépassement de la prévision et la hausse des créances fiscales recouvrées.

Le coût unitaire direct par dollar recouvré pour les créances fiscales a été de 2,75 ¢, ce qui est inférieur à la prévision de 2,93 ¢. Ce résultat s'explique en grande partie par le dépassement de la prévision pour les créances fiscales recouvrées. Le coût unitaire direct par dollar recouvré était de 2,73 ¢ en 2012-2013[3]. Les résultats et la prévision du coût unitaire excluent les montants importants non récurrents.

RADIATIONS ET ANNULATIONS

Dans le cours de ses activités de recouvrement, Revenu Québec détermine que certaines créances sont devenues irrécouvrables. Une créance est déclarée irrécouvrable après l'application des mesures de recouvrement et lorsque le débiteur est introuvable, insolvable, est un non-résident du Québec, a déclaré faillite ou lorsque la créance est prescrite ou que les recours possibles ne sont pas rentables. Une recommandation de radiation est alors présentée au président-directeur général de Revenu Québec. Les motifs de radiation sont régis par les Règles relatives à la perception et à l'administration des revenus de l'État. Il importe de souligner qu'une radiation n'entraîne pas la perte du droit de récupérer ultérieurement la somme due si la situation financière du débiteur change.

Revenu Québec procède également à l'annulation des créances des débiteurs libérés d'une faillite personnelle. Revenu Québec annule aussi des créances en application de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale (voir l'annexe 5). Entre autres, il accepte des offres de règlement moindre que le solde de la créance pour des débiteurs pouvant démontrer leur incapacité de payer la totalité.

2. Ce montant a été rajusté pour tenir compte de l'exclusion des montants relatifs aux dossiers où il y a eu planification fiscale abusive des créances fiscales recouvrées (voir la note 1 du tableau 27).
3. Ce coût a été rajusté pour tenir compte de l'exclusion des montants des dossiers de planification fiscale abusive des créances fiscales recouvrées (voir la note 1 du tableau 27).

Revenu Québec a radié des créances ayant une valeur nominale de 689,3 millions de dollars en 2013-2014 comparativement à 764,0 millions de dollars en 2012-2013. Toutefois, en tenant compte de certains ajustements comptables, ce montant équivaut à la radiation d'une valeur de 339,3 millions de dollars aux états financiers. Par ailleurs, des créances s'élevant à 426,2 millions de dollars ont également été radiées aux états financiers en raison de débiteurs ayant fait faillite. Le total des créances radiées atteint donc 765,5 millions de dollars cette année comparativement à 741,7 millions de dollars en 2012-2013.

TABLEAU 28 Évolution des créances radiées des états financiers au cours des trois derniers exercices

	(En millions de dollars)		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Créances radiées	753,2	741,7	765,5

CRÉANCES FISCALES

Au 31 mars 2014, Revenu Québec comptait près de 1 million de dossiers de recouvrement (sauf les dossiers de faillite) dont les créances ont une valeur nominale de 7,1 milliards de dollars pour les lois fiscales du Québec et de 1,2 milliard de dollars pour la TPS. De ces dossiers, environ 650 000 ont un solde de moins de 1 500 dollars pour les lois fiscales du Québec.

Toutefois, en tenant compte de certains ajustements comptables, les comptes débiteurs aux états financiers de Revenu Québec affichent une valeur de 4,1 milliards de dollars. Ils ont diminué de 191,9 millions de dollars (4,4 %) par rapport au 31 mars 2013. Il s'agit de la deuxième baisse des comptes débiteurs en 12 ans. De plus, les créances âgées de 5 ans et plus ont diminué de 21,0 % en 2013-2014. Revenu Québec avait comme objectif, en 2013-2014, de limiter l'augmentation des comptes débiteurs à 5 % ou moins.

La bonne performance au regard des créances fiscales recouvrées a contribué largement à la diminution des comptes débiteurs. De plus, le montant des nouvelles créances à recouvrer, qui a été inférieur à la prévision et en diminution par rapport à l'exercice précédent, a eu un impact sur les comptes débiteurs. Ainsi, les nouvelles créances se sont chiffrées à 3,2 milliards de dollars, soit 173,6 millions de dollars de moins que la prévision. Par rapport à l'exercice 2012-2013, les nouvelles créances ont diminué de 99,0 millions de dollars (3,0 %). La hausse des créances fiscales recouvrées et la diminution des nouvelles créances ont donc permis d'obtenir d'excellents résultats quant à la variation des comptes débiteurs, au taux de recouvrement et à l'indice de contrôle de l'inventaire.

Le tableau 29 présente l'état des comptes débiteurs au 31 mars 2014 selon la loi applicable et l'âge du compte.

TABLEAU 29 État des comptes débiteurs au 31 mars 2014

	(En millions de dollars)				
Lois	Délai administratif[1]	0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total des créances[2]
Loi sur les impôts (particuliers)	323,4	780,3	764,7	150,2	2 018,6
Loi sur les impôts (sociétés)	97,2	264,6	388,9	35,4	786,1
Loi sur les impôts (retenues à la source)	52,4	168,6	149,3	34,5	404,8
Loi sur la taxe de vente du Québec	161,1	398,4	268,1	103,9	931,5
Total des comptes débiteurs	**634,1**	**1 611,9**	**1 571,0**	**324,0**	**4 141,0**

1. Revenu Québec accorde un délai administratif permettant aux débiteurs d'acquitter leur solde avant que des mesures de recouvrement ne soient entreprises.
2. Exclut le compte débiteur de 62,6 millions de dollars de l'ARC.

TAUX DE RECOUVREMENT DES CRÉANCES FISCALES

Le taux de recouvrement des créances fiscales permet d'évaluer la proportion des créances à percevoir que Revenu Québec a réussi à recouvrer au cours d'un exercice (sauf la TPS/TVH). Il consiste à comparer le total des créances fiscales recouvrées au total des créances fiscales à percevoir. Le total des créances à percevoir comprend le solde des comptes débiteurs au début de l'exercice et le total des nouvelles créances fiscales confiées à la direction responsable du recouvrement, duquel ont été soustraites les radiations.

Le taux de recouvrement des créances fiscales s'établit à 39,1 %, soit 5,8 points de pourcentage de plus que la prévision. Ce résultat représente une augmentation de 3,3 points de pourcentage par rapport à l'exercice 2012-2013. La prévision du taux de recouvrement des créances fiscales de 2013-2014 a été déterminée en fonction de la prévision de créances fiscales recouvrées et d'une hausse de 4 % des nouvelles créances fiscales.

INDICE DE CONTRÔLE DE L'INVENTAIRE DES COMPTES DÉBITEURS

L'indice de contrôle de l'inventaire permet de rendre compte des activités de la direction responsable du recouvrement des créances fiscales en ce qui concerne le traitement des nouvelles créances au cours de l'exercice financier (sauf la TPS/TVH). Il consiste à comparer le total des créances fiscales recouvrées et radiées au total des nouvelles créances fiscales confiées à cette direction.

L'indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs s'établit à 106 %, soit 13 points de pourcentage de plus que la prévision. Ce résultat représente une augmentation de 11 points de pourcentage par rapport à l'exercice 2012-2013. La prévision de l'indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs de 2013-2014 a été déterminée en fonction de la prévision de créances fiscales recouvrées et d'une hausse de 4 % des nouvelles créances fiscales.

CRÉANCES ALIMENTAIRES RECOUVRÉES ET COÛT UNITAIRE DIRECT PAR DOLLAR RECOUVRÉ

Le tableau 30 présente les créances alimentaires recouvrées des trois derniers exercices financiers.

TABLEAU 30 Créances alimentaires recouvrées

	(En millions de dollars)		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Prévisions (M$)	23,1	22,6	22,0
Créances alimentaires recouvrées (M$)	22,1	22,0	24,5
Taux de réalisation des recettes alimentaires prévues	95,8 %	97,3 %	111,4 %

Les créances alimentaires recouvrées se sont élevées à 24,5 millions de dollars, ce qui est supérieur de 11,4 % à la prévision et au résultat de 2012-2013 qui étaient de 22 millions de dollars. Cette situation s'explique en bonne partie par l'augmentation du solde moyen des dossiers en inventaire. Ce solde moyen était de 8 900 dollars en 2013-2014 comparativement à 8 500 dollars en 2012-2013.

Les créances recouvrées par ETC ont augmenté de 12,2 %, passant de 616 000 dollars en 2012-2013 à 691 000 dollars en 2013-2014.

Le coût unitaire direct par dollar recouvré pour les créances alimentaires est de 6,90 ¢ en 2013-2014, ce qui est inférieur de 1,18 ¢ à la prévision de 8,08 ¢. Ce résultat s'explique par les créances recouvrées supérieures de 11,4 % à la prévision. Le coût unitaire direct par dollar recouvré était de 8,15 ¢ en 2012-2013. La diminution du coût unitaire en 2013-2014 s'explique par la hausse de 2,5 millions de dollars des créances recouvrées.

ENJEU 2 EFFICACITÉ

ORIENTATION 2.1 Assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion.

OBJECTIF 2.1.1 Adopter les meilleures pratiques en matière de gouvernance.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
31 mars 2014 : Avoir adopté l'essentiel des meilleures pratiques.	État d'avancement de la mise en œuvre des meilleures pratiques en matière de gouvernance.	Adoption de l'essentiel des meilleures pratiques.

La gouvernance se définit généralement comme étant l'organisation administrative d'une institution en vue de réaliser ses objectifs, de la diriger et de gérer ses risques. La description des rôles et des responsabilités attendus de la part des membres du conseil d'administration et de la haute direction de même que la mise en place de structures de supervision et de reddition de comptes en sont les principaux éléments constitutifs.

Revenu Québec a établi le diagnostic quant à la gouvernance de son organisation à partir des éléments précédents d'une part et d'autre part, du travail de recherche effectué afin de déterminer les meilleures pratiques en matière de gouvernance, notamment celles correspondant aux réalités et aux enjeux de l'organisation.

Au 31 mars 2014, le résultat visé est atteint. Revenu Québec s'est doté d'une gouvernance exemplaire en adoptant l'essentiel des meilleures pratiques dans le domaine. Il a su répondre aux bonnes pratiques issues de la loi, mais a également mis en place de bonnes pratiques reconnues et éprouvées par d'autres organisations.

OBJECTIF 2.1.2 Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Se situer parmi les administrations fiscales les plus performantes.	Études d'étalonnage.	Les indicateurs montrent que la performance de Revenu Québec se compare favorablement à celle des meilleures administrations fiscales observées et qu'elle s'améliore également.

Revenu Québec a mandaté l'Observatoire de l'administration publique de l'ENAP pour effectuer une veille stratégique visant à comparer sa performance avec celle d'autres administrations fiscales. Ainsi, quatre administrations fiscales[4] ont été retenues et quatre domaines d'activité ont fait l'objet d'une analyse exhaustive. Ces domaines sont les suivants : la prestation de services aux citoyens et aux entreprises, le recouvrement des créances fiscales[5], la qualité des services et la gestion informationnelle.

Les études effectuées montrent que Revenu Québec se compare favorablement aux administrations fiscales les plus performantes. De plus, les données du présent exercice indiquent une amélioration constante des indicateurs. À titre d'exemple, voici quelques indicateurs de performance comparés.

TABLEAU 31 Étalonnage de la prestation de services aux citoyens et aux entreprises[1]

	Proportion de déclarations électroniques des particuliers			
Administrations fiscales	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Variation sur trois ans[2]
Revenu Québec	52,1 %	53,5 %	56,9 %	4,8
Canada (ARC)	58,1 %	60,5 %	62,4 %	4,3
Australie (ATO)	90,0 %	91,3 %	91,0 %	1,0
Nouvelle-Zélande (NZIRD)	71,0 %	72,0 %	73,0 %	2,0
États-Unis (IRS)	59,7 %	66,5 %	81,9 %	22,2
Moyenne	66,2 %	68,8 %	73,0 %	6,8

1. Sources : École nationale d'administration publique (ENAP) et rapports annuels des administrations fiscales observées.
2. Les variations de pourcentage sont en points de pourcentage.

En 2011-2012, la proportion de déclarations électroniques des particuliers à Revenu Québec s'élevait à 56,9 % et était sensiblement inférieure à celle des autres administrations fiscales observées. En effet, malgré la progression continue du nombre de déclarations transmises par voie électronique au cours des dernières années à Revenu Québec, la proportion demeure tout de même 20,2 points de pourcentage inférieure à la moyenne observée de 77,1 % pour les quatre autres administrations fiscales. Pour l'exercice 2013-2014, la proportion de déclarations électroniques des particuliers atteint 73,3 %[6], ce qui représente une augmentation de 16,4 points de pourcentage depuis l'exercice 2011-2012.

4. Administrations fiscales observées : Agence du revenu du Canada (ARC), Australian Taxation Office (ATO), New Zealand Inland Revenue Department (NZIRD) et Internal Revenue Service (IRS).
5. L'étalonnage du recouvrement des créances fiscales n'est pas présenté puisque l'étude de l'ENAP n'était pas disponible au moment d'écrire ces lignes.
6. Résultats présentés dans la partie 1.1.2 à la page 56.

TABLEAU 32 Étalonnage de la qualité des services[1]

Administrations fiscales	Traitement des déclarations des particuliers[2] 2010-2011	2011-2012	2012-2013	Variation sur trois ans[3]
Revenu Québec	94,0 %	97,2 %	98,5 %	4,5
Canada (ARC)	100,0 %	100,0 %	98,3 %	- 1,7
Australie (ATO)	99,5 %	98,7 %	99,3 %	- 0,2
Nouvelle-Zélande (NZIRD)[4]	86,3 %	90,4 %	94,4 %	8,1
États-Unis (IRS)	n. d.	n. d.	n. d.	–
Moyenne 1[4]	95,0 %	96,6 %	97,6 %	2,6
Moyenne 2[4]	97,8 %	98,6 %	98,7 %	0,9

1. Sources : ENAP et rapports annuels des administrations fiscales observées.
2. Déclarations transmises sur support papier et par voie électronique confondues.
3. Les variations de pourcentage sont en points de pourcentage.
4. L'administration fiscale de la Nouvelle-Zélande (NZIRD) ne fait pas la distinction entre les déclarations des particuliers et des entreprises dans son rapport annuel. C'est pourquoi deux moyennes distinctes sont présentées. La moyenne 1 inclut la NZIRD alors que la moyenne 2 l'exclut.

La norme voulant que le traitement des déclarations des particuliers soit effectué dans un délai d'environ quatre semaines est appliquée par l'ensemble des administrations fiscales observées. Avec 98,5 % des déclarations des particuliers traitées en quatre semaines ou moins, la performance de Revenu Québec est comparable à celle des meilleures administrations fiscales observées.

TABLEAU 33 Étalonnage de la gestion informationnelle[1]

Administrations fiscales	Part des dépenses de fonctionnement en technologies de l'information et de la communication (TIC) sur l'ensemble des dépenses d'opération de l'administration fiscale 2011-2012	2012-2013	Variation sur deux ans[2]
Revenu Québec	11,1 %	11,9 %	0,8
Canada (ARC)	6,8 %	8,4 %	1,6
Australie (ATO)	10,3 %	10,2 %	- 0,1
Nouvelle-Zélande (NZIRD)	6,0 %	6,4 %	0,4
États-Unis (IRS)	n. d.	n. d.	–
Moyenne	8,6 %	9,2 %	0,6

1. Sources : Rapports annuels des administrations fiscales observées.
2. Les variations de pourcentage sont en points de pourcentage.

En 2012-2013, la part des dépenses de fonctionnement de Revenu Québec allouées à la gestion en TIC sur l'ensemble des dépenses d'opération de l'administration fiscale demeure supérieure à la moyenne des administrations fiscales observées. Cependant, l'évolution des données montre que l'écart entre Revenu Québec et les autres administrations fiscales tend à diminuer.

OBJECTIF 2.1.2 Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Réviser et améliorer les processus d'affaires opérationnels et les processus de soutien administratif.	État d'avancement de la révision des processus.	Poursuite des travaux pour la révision des processus d'affaires, tels que – les services électroniques; – le service à la clientèle; – le contrôle fiscal.

En 2013-2014, Revenu Québec a réalisé des travaux pour la révision des processus d'affaires en priorisant ceux qui ont un impact sur les services à la clientèle ainsi que sur l'atteinte des prévisions en matière de récupération fiscale :

- En décembre 2013, Revenu Québec a mis en ligne l'espace Mon dossier destiné aux représentants professionnels dans lequel ils peuvent s'inscrire, s'accréditer et accéder à leur boîte de messagerie. Cet espace a été bonifié par l'ajout de nouvelles sections en mars 2014 pour informer les représentants professionnels et leur permettre de déclarer et de gérer leurs mandats en ligne.
- Afin d'inciter les particuliers et les entreprises à produire leur déclaration, un plan de mise en œuvre concernant le traitement de la non-production a été élaboré et est en cours de réalisation. Certaines actions de ce plan ont permis de mieux cibler la clientèle et de l'inciter à produire une déclaration.
- Le traitement des déclarations comportant une demande de crédit d'impôt a été révisé afin de renforcer l'évaluation du risque et d'ainsi accorder plus rapidement les crédits qui ne comportent pas de risque de pertes fiscales.
- Le processus de traitement des déclarations et des demandes de remboursement de taxes à la consommation a été revu afin de transmettre rapidement les remboursements tout en améliorant l'évaluation du risque de pertes fiscales.
- La transformation de l'organisation du travail au sein du Registraire des entreprises est la dernière étape de la modernisation de ses activités. À cet égard, la majorité des changements prévus au projet portant sur la réorganisation administrative des activités liées à la constitution et à l'immatriculation des entreprises a été effectuée au cours de l'exercice. L'année 2014-2015 en sera plus une de consolidation des changements.
- Une révision de l'organisation de travail concernant le processus de traitement de la correspondance fiscale et sociofiscale a été réalisée afin de réduire les délais d'acheminement.
- Un portrait détaillé des renseignements téléphoniques provenant des bénéficiaires des programmes sociofiscaux a été dressé afin d'améliorer les services à la clientèle et d'ainsi permettre une harmonisation des processus de traitement.
- Un diagnostic du processus de traitement de la déclaration de revenus des particuliers a été effectué et des solutions ont été mises en place afin d'améliorer le traitement systémique des déclarations.
- La modernisation des processus et des systèmes informatiques soutenant les activités de contrôle fiscal se poursuivent afin d'accroître l'efficacité des interventions de contrôle.

Ces projets de transformation menés par Revenu Québec s'inspirent des bonnes pratiques reconnues dans le domaine des administrations fiscales, notamment en matière de nouvelles méthodes d'optimisation des processus et d'évaluation de la performance.

OBJECTIF 2.1.3 Gérer efficacement les programmes sociaux et non fiscaux que nous confie le gouvernement.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Améliorer les services offerts aux citoyens, notamment dans le secteur des pensions alimentaires, du Registraire des entreprises et de l'administration des biens non réclamés.	Adoption des meilleures pratiques de gestion.	Réalisations des actions prévues pour 2013-2014.

PENSIONS ALIMENTAIRES

Revenu Québec poursuit ses efforts en matière de modernisation de ses façons de faire afin de mieux servir les bénéficiaires des programmes sociofiscaux.

Ainsi, il a amorcé la réalisation d'un projet d'envergure de modernisation des processus et du système informatique liés à la gestion du Programme de perception des pensions alimentaires.

PROGRAMMES SOCIOFISCAUX

Au-delà des travaux visant la concentration des activités et la spécialisation des équipes, le développement d'une culture multiprogramme contribuera à accroître l'expertise du personnel travaillant dans le domaine des programmes sociofiscaux. Cette nouvelle culture permettra notamment de gérer de manière plus efficiente le programme de crédit d'impôt pour solidarité.

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES

Les services en ligne du Registraire des entreprises comportent plusieurs validations et offrent une assistance technique qui facilite la préparation des demandes de sa clientèle et qui, dans certains cas, en assure même le traitement immédiat. Lors du dernier exercice, les services en ligne ont été bonifiés par le déploiement d'une version du moteur de recherche, adaptée aux téléphones intelligents et aux tablettes.

Le Registraire des entreprises offre une ligne téléphonique réservée aux professionnels accrédités jouant un rôle d'intermédiaires.

BIENS NON RÉCLAMÉS

Au cours de la dernière année, Revenu Québec a mis en œuvre diverses mesures visant l'amélioration des services offerts aux citoyens à l'égard de l'administration des biens non réclamés. Il a poursuivi ses efforts visant le traitement des dossiers en retard. De plus, il a mis sur pied un programme de révision des processus de travail, de rédaction d'instructions de travail et de mise en place de contrôles internes pour les enregistrements comptables des dossiers de biens non réclamés sous son administration.

Revenu Québec a également implanté un nouveau système informatique pour le traitement des successions, des sociétés dissoutes et des biens sans maître permettant de traiter plus facilement et plus efficacement les dossiers et d'ainsi améliorer le service offert aux citoyens. Enfin, de manière à augmenter la part des biens remis aux ayants droit, plusieurs activités de communication ont été réalisées afin d'informer la population québécoise de la mission de Revenu Québec à l'égard des biens non réclamés.

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés des exercices terminés le 31 décembre 2010, le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2012 sont présentés à la partie 4.

ENJEU 2 **EFFICACITÉ**

ORIENTATION 2.2 Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de notre clientèle.

OBJECTIF 2.2.1 Transformer l'organisation en matière de gestion des ressources humaines.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2013, se doter d'une stratégie globale en matière de gestion des ressources humaines.	Adoption de la stratégie.	La stratégie a été adoptée.
Réaliser les différents volets prévus à la stratégie selon l'échéancier établi.	État d'avancement des différents volets de la stratégie.	– Onze des quatorze projets de la stratégie sont en cours[1]. – Un projet est terminé.

1. Certains échéanciers ont été révisés en fonction de la nature des travaux.

Dans l'objectif de soutenir de façon moderne et efficiente ses différents secteurs d'activité dans la réalisation de leur mission et d'assumer ses responsabilités comme employeur, Revenu Québec a adopté en 2012-2013 un ambitieux programme de transformation lié aux ressources humaines. Ce programme comporte 14 projets visant tant la gestion de la main-d'œuvre que son développement et sa fidélisation. À ce jour, un projet est terminé et onze autres sont en cours.

Les principaux projets structurants suivants ont évolué de façon positive en 2013-2014 :

- Acquisition et implantation d'un système de paie propre à Revenu Québec

  Au cours de l'année, Revenu Québec a fait l'acquisition d'un progiciel visant à soutenir ses activités de production de la paie. Les phases de démarrage, de planification et de formation de base des intervenants ont été effectuées. De plus, une partie des travaux relatifs à l'implantation prévue en 2015 a été réalisée cette année.

- Refonte de la structure de classification des emplois de Revenu Québec

  Un recensement d'informations spécifiques sur les emplois à Revenu Québec et des consultations diverses ont permis d'élaborer un projet de structure de classification. Les travaux d'évaluation des emplois ont débuté.

- Révision du modèle de prestation de services en ressources humaines

  Le choix du modèle a été entériné et les travaux visant son adaptation aux réalités de l'organisation ont été amorcés. Plus particulièrement, des travaux visant l'optimisation du portail informationnel en ressources humaines ont été entrepris afin de rendre disponible, en mode libre-service, l'information nécessaire aux gestionnaires et aux employés et d'ainsi orienter davantage l'expertise du personnel en ressources humaines vers des activités à valeur ajoutée.

OBJECTIF 2.2.2 Attirer et développer les talents.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2013, se doter d'un plan d'action visant à recruter des personnes ayant les bons profils de compétences et à développer l'expertise du personnel.	Adoption du plan d'action.	Le plan d'action a été adopté et intégré à la stratégie globale en ressources humaines.
Réaliser les actions prévues dans le plan d'action selon l'échéancier établi.	Degré de réalisation des différentes mesures du plan d'action.	Les projets liés à cet objectif sont en cours[1].
	Taux de comblement des postes.	98 %

1. Certains échéanciers ont été ajustés en fonction de la nature des travaux.

En 2013-2014, Revenu Québec a consolidé les pratiques organisationnelles en matière de planification de la main-d'œuvre permettant d'assurer une gouvernance en ressources humaines basée sur des interventions bien ciblées en fonction de ses besoins prioritaires. Ainsi, des plans d'action ont été élaborés cette année à la suite des rapports d'analyse produits pour Revenu Québec.

De plus, la première phase de déploiement d'une plateforme technologique moderne soutenant les activités de recrutement a été réalisée. Cet outil facilite l'adéquation entre les profils de candidatures et les emplois disponibles dans l'organisation. Revenu Québec a également poursuivi ses efforts pour se démarquer comme employeur en participant à différents événements relatifs à l'emploi et en établissant divers partenariats stratégiques.

En plus de recruter les meilleurs talents, il est primordial de veiller à leur développement professionnel. Ainsi, afin de faire évoluer vers les meilleures pratiques les processus de gestion des savoirs dans l'organisation, des travaux de balisage et de consultation ont été exécutés au cours de l'année.

C'est aussi cette année qu'une stratégie globale de développement des compétences des cadres et de relève de gestion a été adoptée. Par ailleurs, le programme de formation des cadres de premier niveau a été établi et sa mise en œuvre sera poursuivie.

Finalement, Revenu Québec a continué d'investir dans la formation de son personnel. Ainsi, 91 364 jours-personnes y ont été consacrés au cours de l'année financière 2013-2014.

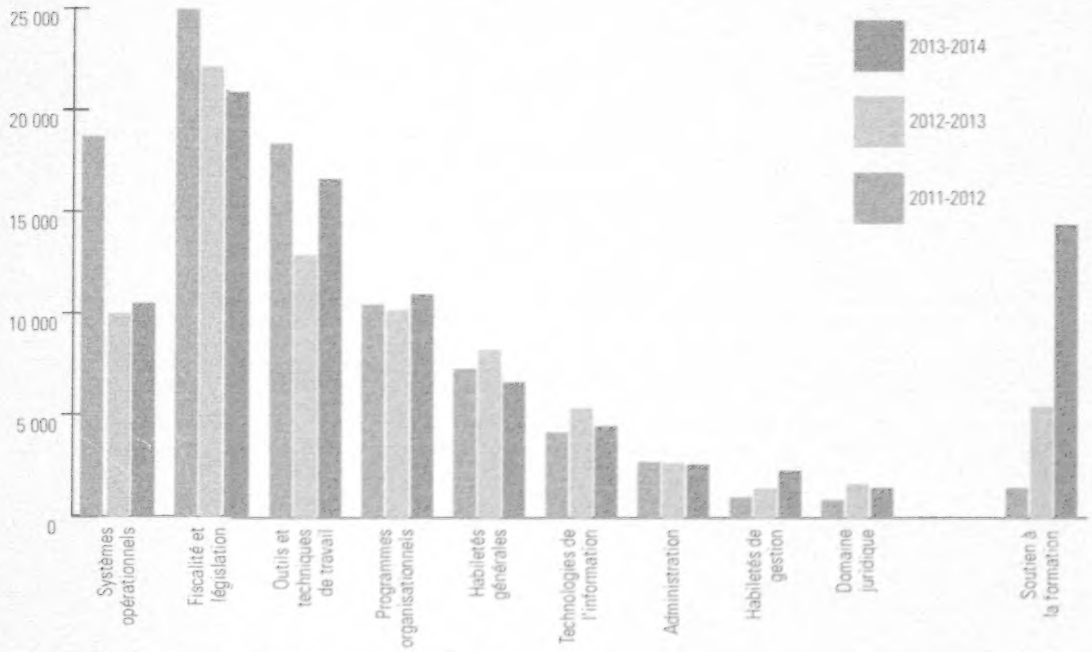
Le tableau et le graphique suivants présentent l'évolution des investissements en formation et la répartition du nombre de jours-personnes par thème de formation.

TABLEAU 34 Investissements en formation[1]

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Nombre de jours-personnes[2]	90 338	80 432	91 364
Nombre moyen de jours de formation par personne[3]	7,2	6,3	7,1
Montants investis (M$)[2]	19,3	19,5	21,5

1. Les investissements en formation comprennent l'ensemble des activités de formation offertes par année financière à Revenu Québec (admissibles et non admissibles en vertu de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre) et incluent le temps de participation aux activités ainsi que le temps de diffusion, de conception et de coordination de ces activités.
2. Source : Système de gestion de la formation en date du 10 avril 2014 pour l'exercice 2013-2014, du 24 avril 2013 pour l'exercice 2012-2013 et du 17 avril 2012 pour l'exercice 2011-2012.
3. Le nombre moyen de jours de formation par personne est calculé selon le nombre d'employés (y compris les étudiants et les stagiaires rémunérés). Ainsi, ce nombre s'élève à 12 804 employés pour l'exercice 2013-2014, à 12 842 employés pour l'exercice 2012-2013 et à 12 520 employés pour l'exercice 2011-2012.

GRAPHIQUE 3 Formation et perfectionnement du personnel – Comparaison de la répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation pour les trois derniers exercices[1]



1. Source : Système de gestion de la formation en date du 10 avril 2014.

OBJECTIF 2.2.3 Offrir un environnement de travail stimulant.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Poursuivre les actions en cours en vue d'améliorer la mobilisation du personnel et de le fidéliser.	Actions réalisées.	– Conditions de travail favorisant la conciliation travail-famille – Soutien aux gestionnaires dans l'amélioration des pratiques de gestion – Programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés – Table jeunesse – Programme de soutien aux études – Programme d'aide aux employés – Prix d'excellence – Reconnaissance des 25 ans de carrière – Programme de promotion de la santé et autres mesures incitatives visant la pratique d'activités physiques – Sites intranet Boîte @ emplois et Vos choix de c@rrière – Participation à différentes activités (Défi Entreprises, Défi têtes rasées, campagne Entraide) – Etc.
	Taux de roulement.	2,4 %[1]
	Indice de mobilisation.	n. d.[2]

1. En 2013-2014, la prévision est l'obtention d'un résultat inférieur à 4 %. Le taux de roulement de l'exercice financier 2012-2013 était de 2,5 %.
2. Il a été privilégié de mesurer l'indice en juin 2014 pour une meilleure harmonisation avec les réalités opérationnelles de Revenu Québec.

La qualité de vie au travail s'avère désormais un élément incontournable pour favoriser l'engagement des employés envers l'organisation. Ainsi, au cours de l'année 2013-2014, Revenu Québec a continué d'offrir plusieurs activités, programmes et services à son personnel. Ces initiatives visent tant la santé, l'implication sociale que la carrière.

Par ailleurs, l'organisation s'est dotée d'une toute nouvelle *Politique sur la gestion de la santé au travail* axée sur la prévention.

En matière de fidélisation, Revenu Québec a encore cette année affiché un taux de roulement très satisfaisant. Quant à l'indice de mobilisation du personnel, des travaux préparatoires à la mesure prévue en 2014-2015 ont été réalisés au cours de l'année.

PARTIE 3

LES RÉSULTATS DE REVENU QUÉBEC EN CE QUI A TRAIT À D'AUTRES EXIGENCES

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS ET ACCÈS À L'INFORMATION

Pour mener à bien sa mission, Revenu Québec reçoit et traite de nombreux renseignements. Les citoyens et les entreprises s'attendent, avec raison, à ce que l'information détenue à leur sujet soit protégée conformément aux lois et aux normes en vigueur. Afin de maintenir la relation de confiance établie avec les contribuables, Revenu Québec place donc la protection des renseignements confidentiels au cœur de ses priorités et prend des mesures concrètes pour protéger ces renseignements.

L'organisation comprend une direction qui a pour mission d'assurer la protection des renseignements confidentiels détenus par l'organisation ainsi que d'assurer la diffusion et l'accès à l'information dans le respect des obligations légales, réglementaires et administratives. Cette direction assure une fonction de conseil stratégique auprès de la haute direction.

En matière de protection des renseignements confidentiels, elle offre un service-conseil aux directions générales. Elle apporte le soutien nécessaire à la prise de position organisationnelle en matière de protection des renseignements confidentiels dans la prestation électronique de services et le développement de systèmes d'information. Elle collabore à l'élaboration de modifications législatives concernant les renseignements confidentiels. Elle procède à la négociation, à la rédaction et à l'évaluation des ententes d'échange de renseignements avec certains ministères et organismes publics.

Par ailleurs, dans le cadre de sa mission, Revenu Québec obtient également de certains organismes publics des renseignements en vertu du *Plan d'utilisation des fichiers de renseignements*, qui sont gérés de manière rigoureuse. Ainsi, Revenu Québec a développé au fil des années une expertise reconnue dans la gestion et l'utilisation de tels renseignements. La gestion de ces renseignements est centralisée, ce qui assure une cohérence des interventions auprès des organismes concernés. L'utilisation de ces renseignements fait d'ailleurs l'objet d'une reddition de comptes annuelle par la production d'un rapport d'activité public qui est soumis à la Commission d'accès à l'information, puis déposé à l'Assemblée nationale.

Un programme annuel de formation et de sensibilisation à la protection et à la sécurité de l'information est adopté et mis en œuvre au sein de l'organisation. Une campagne annuelle de sensibilisation est également organisée afin que les dirigeants et les employés fassent preuve d'une conduite exemplaire, conforme aux règles de confidentialité, de sécurité de l'information et aux autres règles de déontologie. Cette campagne permet de s'assurer que ces règles sont connues et qu'elles sont appliquées adéquatement, visant à renforcer les bons comportements.

En matière de diffusion de l'information, cette direction s'est également vu confier un rôle de coordination, de suivi et de reddition de comptes à la suite de l'entrée en vigueur du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. À cet égard, Revenu Québec a fait preuve de transparence envers les citoyens et les entreprises et a poursuivi ses efforts par la diffusion de documents ou de renseignements dans son site Internet, conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

Finalement, en matière d'accès à l'information, en plus d'assurer la coordination et le traitement des

demandes d'accès dans les délais prescrits, en s'appuyant sur un réseau organisationnel de répondants, cette direction vérifie également la qualité des décisions rendues.

Au cours de l'année 2013-2014, Revenu Québec a reçu 1 362 demandes d'accès à des documents administratifs ou à des renseignements confidentiels dans le cadre de l'application de la Loi sur l'administration fiscale (LAF) et de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès).

Accès à l'information		Exercice financier 2011-2012	Exercice financier 2012-2013	Exercice financier 2013-2014
Demandes d'accès aux documents reçues		970	1 026	1 362
Nature des demandes d'accès	Demandes d'accès à des renseignements confidentiels (renseignements fiscaux et personnels)	92,9 %	95,3 %	93,8 %
	Demandes d'accès à des documents	7,1 %	4,7 %	6,2 %
Délai de traitement	0 à 20 jours	48,0 %	61,3 %	49,5 %
	21 à 30 jours	40,2 %	38,2 %	49,0 %
Nature des décisions rendues	Demandes acceptées en totalité	19,8 %	19,3 %	16,7 %
	Demandes acceptées partiellement	71,2 %	72,9 %	75,6 %
	Demandes refusées	2,0 %	1,5 %	1,5 %
	Demandes irrecevables, référées ou appuyées par aucun document	7,0 %	6,3 %	6,2 %
Demandes ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information		40	28	42

Les motifs de refus sont sensiblement les mêmes que lors des exercices précédents, c'est-à-dire que la Loi sur l'accès ne s'appliquait pas (art. 1 à 17 de la Loi sur l'accès) ou que les lois applicables protégeaient les renseignements, principalement

- les renseignements fiscaux ou personnels sur une autre personne (art. 69, 69.0.0.2, 69.0.0.3 et 69.0.0.4 de la LAF, art. 53 et 54 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements susceptibles d'entraver le déroulement d'une procédure ou de révéler une méthode d'enquête (art. 69.0.0.15 de la LAF);
- les renseignements ayant des incidences sur les relations intergouvernementales (art. 18 et 19 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur l'économie (art. 21 à 27 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur l'administration de la justice et la sécurité publique (art. 28 à 29.1 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques (art. 30 à 40 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur la vérification (art. 41 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements personnels contenus dans un avis ou une recommandation (art. 86.1 de la Loi sur l'accès);

- les renseignements personnels concernant également une autre personne dont la divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à cette autre personne (art. 88 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements personnels détenus dans le cadre de l'administration d'un bien ou d'un patrimoine accessibles seulement à une personne démontrant un intérêt suffisant à l'égard du bien ou du patrimoine (art. 21 de la Loi sur les biens non réclamés);
- les demandes visées par le secret professionnel (art. 9 de la Charte des droits et libertés de la personne).

Certaines demandes ont été considérées comme irrecevables, référées à d'autres organismes ou appuyées par aucun document, pour lesquelles les motifs suivants ont été invoqués :

- la demande relève davantage de la compétence d'un autre organisme public (art. 48 de la Loi sur l'accès);
- la demande ne peut être considérée que si elle est faite par écrit par une personne physique justifiant de son identité à titre de personne concernée ou par son représentant (art. 94 de la Loi sur l'accès).

Aucune demande n'a fait l'objet de mesures d'accommodement pour pallier un handicap.

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Revenu Québec est assujetti à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics dont l'application est régie par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Conformément aux exigences de cette loi, l'organisation a fourni, en 2012-2013, un rapport d'analyse des effectifs à la Commission. Cette dernière a ensuite procédé à une analyse des taux de disponibilité des membres des groupes visés pour chaque regroupement d'emplois présent à Revenu Québec dans le but de déterminer les taux de représentation à atteindre pour chaque groupe. Les prévisions ont été transmises à Revenu Québec en février 2014, accompagnées d'un avis de production d'un programme d'accès à l'égalité en emploi dont les travaux d'élaboration débuteront en 2014-2015.

TABLEAU 35 Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel régulier et occasionnel : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année[1]

	2011-2012		2012-2013		2013-2014	
Groupes cibles	Nombre d'employés dans le groupe visé	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total	Nombre d'employés dans le groupe visé	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total	Nombre d'employés dans le groupe visé	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total
Communautés culturelles[2]	2 028	16,8 %	2 230	18,0 %	2 346	19,0 %
Autochtones	27	0,2 %	28	0,2 %	26	0,2 %
Femmes	7 391	61,1 %	7 535	60,9 %	7 516	60,9 %
Personnes handicapées	144	1,2 %	135	1,1 %	129	1,0 %

1. Exclut les étudiants et les stagiaires.
2. Inclut les minorités visibles et les minorités ethniques.

ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Revenu Québec accorde une grande importance à la réduction du fardeau administratif des entreprises. En 2013-2014, il a poursuivi la mise en œuvre du rapport *Simplifier et mieux réglementer* du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative pour les recommandations qui le concernent :

- La durée des procurations a été prolongée. En effet, la restriction administrative de trois ans pour la durée d'un mandat, d'une procuration et d'une autorisation a été levée.
- La promotion des séances d'information, données par Revenu Québec auprès des partenaires gouvernementaux, paragouvernementaux et externes a été faite par l'intermédiaire de la participation de Revenu Québec à divers comités, tables d'échanges et conférences administratives régionales.
- Une analyse a été réalisée pour jumeler et simplifier les formulaires de demandes de remboursement de la TVQ et de la TPS relatifs aux immeubles locatifs neufs; la conclusion de l'analyse est, pour le moment, de ne pas jumeler ces formulaires en raison des pratiques de remboursement différentes entre l'Agence du revenu du Canada et Revenu Québec dans le cas des acquéreurs multiples.
- Une analyse a été réalisée dans le but de jumeler les formulaires de remboursement partiel de taxes pour les organismes de services publics; la conclusion de l'analyse est de ne pas jumeler ces formulaires en raison des coûts importants qu'occasionnerait un tel jumelage à Revenu Québec.
- Pour la période s'étendant de 2004 à 2012, Revenu Québec a réduit le coût total de ses formalités administratives imposées aux entreprises de 21,9 %, ce qui dépasse l'objectif gouvernemental de réduction de 20 % du coût des formalités. Pour la même période, le Registraire des entreprises a réduit le coût de ses formalités de près de 68,8 %. Pour davantage de détails, se référer à la page 87.
- Dans le cadre de cet exercice, la réduction du nombre et de la complexité des exigences réglementaires entraînant des formalités administratives pour les entreprises a été privilégiée.
- Revenu Québec présente dans son rapport annuel de gestion les résultats atteints et sa contribution – ainsi que celle du Registraire des entreprises – à l'objectif de réduction de 20 % du coût des formalités administratives imposées aux entreprises. Le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* présentait ces éléments pour la première fois; le présent rapport en fait mention à la page 87.

Avec les mesures réalisées en 2013-2014, Revenu Québec a maintenant complété la réalisation de 12 mesures prévues au rapport *Simplifier et mieux réglementer*. La volonté de Revenu Québec de travailler de façon continue à l'amélioration de ses services pour faciliter la tâche des entreprises et de leurs représentants se traduit également par la présence de Revenu Québec au Comité de suivi en matière d'allègement réglementaire et administratif créé en janvier 2013 et qui réunit des représentants du monde des affaires et des membres de la haute fonction publique.

De plus, depuis février 2013, Revenu Québec offre aux particuliers en affaires un service d'inscription par téléphone aux fichiers de la TPS/TVH et de la TVQ dans le cadre d'un projet pilote. Ce nouveau mode d'inscription convivial permet notamment aux particuliers en affaires d'économiser du temps et d'éviter des déplacements. À la suite des résultats du projet pilote, il est prévu d'offrir le service à l'ensemble de la clientèle.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL DE RÉDUCTION DU COÛT DES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES IMPOSÉES AUX ENTREPRISES

Une des mesures du rapport *Simplifier et mieux réglementer* est de réduire de 20 %, d'ici 2015, le coût des formalités administratives imposées aux entreprises, et ce, à l'échelle gouvernementale. Revenu Québec a atteint cet objectif qui a été fixé par le gouvernement en 2004. Ainsi, pour la période s'étendant de 2004 à 2012, Revenu Québec a réduit le coût des formalités de 21,9 %. Pour le Registraire des entreprises, la réduction a été de 68,8 %.

Trois indicateurs permettent de rendre compte du fardeau administratif imposé aux entreprises : le nombre d'exigences réglementaires, le volume des formalités administratives découlant de ces exigences et le coût qu'elles génèrent pour les entreprises. Les tableaux ci-dessous présentent le détail de ces indicateurs.

Nombre d'exigences réglementaires entraînant des formalités administratives pour les entreprises[1] (année civile)

(en nombre)

	2004	2006	2008	2010	2011	2012	Variation de 2004 à 2012
Registraire des entreprises	20	19	19	19	16	16	- 4
Revenu Québec	74	72	72	72	71	71	- 3

1. Pour le suivi du coût des formalités, les données sur les activités relatives au Registraire des entreprises sont présentées séparément de celles des autres activités de Revenu Québec.

Volume des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004)[1] pour les entreprises (année civile)

(En dollars) (En pourcentage)

	2004	2006	2008	2010	2011	2012	Variation de 2004 à 2012
Registraire des entreprises	649 029	177 159	177 159	177 159	176 696	176 696	- 72,8
Revenu Québec	27 522 915	27 522 915	25 320 325	25 320 325	25 031 314	25 031 314	- 9,0

1. Afin de traduire les efforts d'allègement plutôt que les fluctuations économiques, le volume des formalités administratives est calculé en maintenant constant le nombre d'entreprises.

Coûts des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004)[1] pour les entreprises (année civile)

(En dollars) (En pourcentage)

	2004	2006	2008	2010	2011	2012	Variation de 2004 à 2012
Registraire des entreprises	18 301 499	7 044 813	7 044 813	7 038 535	5 707 294	5 707 294	- 68,8
Revenu Québec	551 130 273	551 103 281	521 740 589	521 740 589	519 220 413	430 568 962	- 21,9

1. Afin de traduire les efforts d'allègement plutôt que les fluctuations économiques, le coût des formalités administratives est calculé en maintenant constant le nombre d'entreprises et certaines composantes du coût de chaque formalité.

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Revenu Québec est assujetti à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre qui exige un investissement en formation d'au moins 1 % de la masse salariale de l'organisation pour une année civile. En 2013, Revenu Québec a respecté cette obligation en investissant 3,3 % de sa masse salariale dans des activités de formation répondant aux critères de la Loi.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Loi sur le développement durable établit un cadre de gestion commun qui a pour but de permettre aux ministères et organismes d'intégrer davantage le développement durable dans l'exercice de leurs pouvoirs et responsabilités. Le 29 février 2012, le gouvernement du Québec a autorisé par décret le report de l'exercice de révision de la *Stratégie gouvernementale de développement durable* jusqu'au 31 décembre 2014 ou jusqu'à l'adoption d'une stratégie révisée. Les ministères et organismes ont alors été invités à poursuivre la mise en œuvre de leur plan d'action de développement durable en modifiant certains paramètres des actions en cours. L'adoption du *Plan d'action de développement durable 2009-2015* révisé permet à Revenu Québec de respecter lesdites obligations gouvernementales incluses dans la Loi sur le développement durable.

Revenu Québec intègre de diverses façons les grands principes du développement durable dans les actions qu'il pose pour remplir sa mission. Par l'entremise de cette dernière, il contribue au maintien d'un « gouvernement en santé », jouant ainsi un rôle de premier plan en tant qu'acteur du développement au Québec. De plus, en poursuivant sa démarche de développement durable, il s'active à diminuer la pauvreté et les inégalités sociales, ce qui constitue une façon de léguer un meilleur patrimoine aux générations futures. Le *Plan d'action de développement durable 2009-2015* s'inscrit aussi dans la volonté de Revenu Québec de se distinguer en tant qu'employeur de choix en offrant à son personnel un environnement agréable et une qualité de vie au travail optimale. Grâce à la contribution de chacun, Revenu Québec poursuivra sa mission d'être une organisation JUSTE. POUR TOUS.

CONTRIBUTION À LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE

La *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* présente trois enjeux, neuf orientations et trente objectifs à atteindre. Pour la révision du plan d'action de développement durable, Revenu Québec a repris les actions poursuivies dans le cadre de son plan précédent. Ces actions lui permettent de contribuer d'une façon significative aux six orientations gouvernementales suivantes :

- Orientation 1 : Informer, sensibiliser, éduquer, innover
- Orientation 2 : Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement
- Orientation 3 : Produire et consommer de façon responsable
- Orientation 5 : Répondre aux changements démographiques

- Orientation 6 : Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée
- Orientation 9 : Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques

Pour chacune de ces orientations, Revenu Québec a sélectionné les objectifs auxquels il souhaite participer. Parmi les trente objectifs gouvernementaux de la stratégie gouvernementale, il en a retenu huit en tenant compte de sa mission, de son champ d'intervention, de ses compétences et des ressources à sa disposition. Par la suite, il a rattaché des objectifs organisationnels à chacun d'eux.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel
Sensibiliser le personnel au concept et aux principes de développement durable, l'informer des objectifs et de la démarche en vue de contribuer à la stratégie gouvernementale.

ACTION 1.A	Poursuivre la mise en œuvre d'activités de sensibilisation et fournir des outils contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable.
Indicateur	Pourcentage d'employés sensibilisés au développement durable.
Cible 1	Porter à 100 % le taux d'employés sensibilisés au développement durable d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2013-2014. Revenu Québec a intensifié ses efforts de sensibilisation de son personnel, au cours des deux derniers exercices financiers, en ciblant les nouveaux employés. Ainsi, le taux d'employés sensibilisés au développement durable est passé de 80 % en 2011-2012 à 100 % en 2013-2014.
Indicateur	Pourcentage d'employés ciblés ayant une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités courantes.
Cible 2	Porter à 100 % le taux d'employés ciblés ayant une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités courantes d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	Le nombre d'employés ciblés par la formation a été de 1 254. Au 31 mars 2014, le nombre de personnes formées était de 677, soit 54 % des personnes ciblées. Les employés ciblés n'ayant pas été formés recevront une convocation au cours de l'exercice 2014-2015 les invitant à suivre la formation élaborée par le Centre d'expertise des grands organismes intitulée *La démarche de prise en compte des principes de développement durable*.
ACTION 1.B	Mettre en place une procédure en vue d'intégrer progressivement les principes de développement durable dans les actions structurantes[1] de Revenu Québec.
Indicateur	État d'avancement des travaux liés à la mise en place de la procédure.
Cible 1	Avoir mis en place la procédure d'ici le 31 mars 2014.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2013-2014. La procédure a été mise en place avant le 31 mars 2014. En plus de sensibiliser les membres du personnel à la mise en place de la procédure, des formations dont l'objectif est de permettre aux participants de développer leur compétence à analyser des actions structurantes en suivant la démarche de prise en compte des 16 principes de développement durable auront lieu au cours de l'exercice 2014-2015.
Indicateur	Nombre d'actions structurantes dont la prise en compte des principes de développement durable a été réalisée.
Cible 2	Avoir réalisé la prise en compte des principes de développement durable dans au moins 10 actions structurantes d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	La démarche de prise en compte des 16 principes de développement durable dans au moins 10 actions structurantes sera effectuée au cours de l'exercice 2014-2015.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif 1 de l'Agenda 21

Reconnaître et promouvoir l'identité culturelle québécoise à travers la protection et la mise en valeur de son patrimoine matériel et immatériel, dans toute sa diversité et sur l'ensemble du territoire.

ACTION 1.C	Participer à la mise en œuvre d'activités de sensibilisation sur la culture du Québec.
Indicateur	Pourcentage d'employés participant aux activités.
Cible 1	Porter à 10 % le taux d'employés participant aux activités.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2013-2014. Le taux d'employés ayant été sensibilisés à la culture du Québec au cours de cet exercice est de 20 %.

1. L'expression « action structurante » désigne des actions devant faire l'objet de processus décisionnels, soit des actions dont les effets sont majeurs et qui affectent d'autres actions.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel

Promouvoir des mesures préventives favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie du personnel.

ACTION 4.A	Réaliser les actions prévues dans le *Plan d'action 2013-2014* de Revenu Québec visant le développement de l'expertise du personnel.
Indicateur	Montant investi en formation.
Cible 1	Investir un montant supérieur à l'exigence légale (1 % de la masse salariale).
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2013-2014. Le montant investi en formation correspond à 3,3 % de la masse salariale.
Indicateur	État d'avancement des projets de transformation des ressources humaines visant le développement de l'expertise du personnel.
Cible 2	Respecter l'échéancier de réalisation prévu dans le plan directeur des projets de transformation des ressources humaines visant le développement de l'expertise du personnel.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2013-2014. L'état d'avancement des projets de transformation des ressources humaines visant le développement de l'expertise du personnel correspond à l'avancement qualitatif avec les étapes réalisées. Optimisation du développement des compétences (projet n° 10) : – Le balisage et les travaux consultatifs auprès de l'organisation sur les orientations en matière de développement des compétences sont complétés. – La refonte de la politique organisationnelle PO-6 – Développement des compétences des personnes est en cours. Développement des cadres et de la relève de gestion (projet n° 11) : – Le diagnostic des programmes actuels est complété. – La stratégie globale de développement des compétences des cadres et de relève de gestion est présentée et entérinée par les autorités : • Le programme de développement des gestionnaires d'employés est approuvé. • L'orientation et les travaux de balisage pour le programme de développement des cadres stratégiques sont en cours. • Les travaux et les consultations relatifs à la stratégie de relève de gestion en partenariat avec les directions générales sont en cours.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel
Promouvoir des mesures préventives favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie du personnel.

Action 4.B	Poursuivre les actions en cours en vue d'améliorer la mobilisation du personnel et de le fidéliser.
Indicateur	Nombre d'actions visant l'amélioration de la mobilisation et de la fidélisation du personnel réalisées.
Cible 1	Réaliser au moins cinq actions différentes d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2013-2014. Les cinq actions suivantes visant l'amélioration de la mobilisation et de la fidélisation du personnel ont été réalisées dans l'exercice 2013-2014 : – la poursuite du programme de promotion de la santé; – la remise de prix d'excellence; – la continuité du programme de soutien aux études; – la tenue de soirées Reconnaissance; – l'offre d'activités physiques en milieu de travail.
Indicateur	Taux de roulement du personnel.
Cible 2	Atteindre la cible prévue dans le *Plan d'action 2013-2014* de Revenu Québec, soit un taux inférieur à 4 %.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte dans l'exercice 2013-2014. Le taux de roulement du personnel est de 2,4 %.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel
Mettre en œuvre des pratiques d'acquisitions écoresponsables.

ACTION 6.A	Mettre en oeuvre des mesures, des pratiques et des activités respectant les dispositions de la *Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable* par l'entremise du *Cadre de gestion environnementale* et d'un guide de pratiques écoresponsables.
Indicateur	Pourcentage des cibles atteintes énoncées dans le *Cadre de gestion environnementale*.
Cible 1	Atteindre 100 % des cibles énoncées dans le *Cadre de gestion environnementale* en mars 2015.
Résultats de l'année	Certaines des interventions prévues seront effectuées au cours de l'exercice 2014-2015.
Indicateur	État d'avancement des travaux liés à la mise en place d'un guide de pratiques écoresponsables.
Cible 2	Mettre en place un guide de pratiques écoresponsables d'ici le 31 mars 2014.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2013-2014. Le guide a été mis en place avant le 31 mars 2014. Des manchettes seront diffusées pour informer les membres du personnel de la mise en place de celui-ci dans l'intranet organisationnel au cours de l'exercice 2014-2015.
Indicateur	Proportion des pratiques du guide mises en œuvre.
Cible 3	Mettre en œuvre 50 % des pratiques préconisées dans le guide d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	Les membres du personnel seront sensibilisés à l'importance de mettre en place les pratiques préconisées dans le guide au cours de l'exercice 2014-2015. Les cinq principaux thèmes sont l'approvisionnement écoresponsable, la disposition écoresponsable, la gestion responsable des impressions, la gestion d'évènements écoresponsables et les économies d'énergie et d'eau.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 7

Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.

Objectif organisationnel
Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources utilisées par Revenu Québec.

ACTION 7.A	Promouvoir, auprès du personnel, la réduction des ressources qu'il utilise dans ses déplacements quotidiens, et ce, en l'encourageant à utiliser des transports collectifs ou d'autres solutions au voiturage en solo, comme le covoiturage, la marche et le vélo.
Indicateur	Nombre d'employés inscrits aux programmes de transports collectifs offerts.
Cible 1	Augmenter le nombre d'employés inscrits aux programmes de transports collectifs offerts.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2013-2014. Pour le programme abonne BUS, une hausse d'environ 8 % par rapport à l'exercice 2012-2013 a été observée. Pour le programme d'abonnement OPUS + entreprise, une hausse d'environ 9 % par rapport à l'exercice 2012-2013 a été observée. Pour l'abonnement BIXI, une hausse d'environ 30 % a été observée.
Indicateur	Nombre d'activités de sensibilisation sur les transports collectifs et les autres solutions au voiturage en solo.
Cible 2	Mener au moins cinq activités de sensibilisation d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	Une activité de sensibilisation a été réalisée au cours de l'exercice 2013-2014 au sujet de l'abonnement BIXI.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 17

Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.

Objectif organisationnel
Contribuer à maintenir des finances publiques en santé.

Action 17.A	S'assurer que chacun paie sa juste part d'impôts, de taxes et de contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.
Indicateur	Montants des recettes fiscales et extrabudgétaires.
Cible 1	Atteindre les objectifs annuels.
Résultats de l'année	102 411 millions de dollars en recettes fiscales et extrabudgétaires.
Indicateur	Montants de crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux.
Cible 2	Atteindre les objectifs annuels.
Résultats de l'année	5 733,2 millions de dollars de crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux (y compris les sommes versées aux créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires).
Indicateur	Résultats des activités de contrôle fiscal.
Cible 3	Atteindre les objectifs annuels.
Résultats de l'année	Les résultats des activités de contrôle fiscal atteignent 3 888,0 millions de dollars, soit 106,5 % de la prévision de 3 651,5 millions de dollars.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 20
Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience

Objectif organisationnel
Offrir des services aux citoyens et aux entreprises de façon équitable et efficiente.

Action 20.A	Accroître l'offre de services en ligne personnalisés, simples et sécuritaires.	
Indicateur	Taux d'utilisation des principaux services en ligne.	
Cible 1	D'ici 2016, augmenter l'utilisation des services en ligne : – Déclaration de revenus des particuliers : de 50 % à 60 % – Déclaration de revenus des sociétés : de 61 % à 75 % – Déclaration de retenues à la source : de 54 % à 65 % – Déclaration de taxes : de 32 % à 50 % – Paiement en ligne : de 26 % à 35 % – Dépôt direct : de 59 % à 65 %	
Résultats de l'année	Déclaration de revenus des particuliers	73,3 %
	Déclaration de revenus des sociétés	79,4 %
	Déclaration de retenues à la source	59,2 %
	Déclaration de taxes	38,5 %
	Paiement en ligne	33,3 %
	Dépôt direct	69,7 %

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26
Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Objectif organisationnel
Assurer la régularité du paiement des pensions alimentaires auxquelles les enfants et le parent gardien ont droit, en administrant le Programme de perception des pensions alimentaires, et faciliter l'accès aux crédits d'impôt offerts aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux.

ACTION 26.A	Poursuivre les efforts visant à maintenir à la fois la qualité du service à la clientèle et la performance du Programme de perception des pensions alimentaires, dans le contexte budgétaire actuel.
Indicateur	Délai de traitement des nouvelles demandes de pension alimentaire.
Cible 1	Assurer un délai de traitement de 30 jours.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2013-2014. Le délai de traitement des nouvelles demandes de pension alimentaire était de 23 jours.
Indicateur	Taux de régularité du versement des pensions alimentaires.
Cible 2	Maintenir un taux supérieur à 76 % quant aux créanciers recevant leur pension alimentaire courante à temps et en entier.
Résultats de l'année	La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2013-2014. Le taux de régularité du versement des pensions alimentaires était de 80,1 %.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26
Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Objectif organisationnel
Assurer la régularité du paiement des pensions alimentaires auxquelles les enfants et le parent gardien ont droit, en administrant le Programme de perception des pensions alimentaires, et faciliter l'accès aux crédits d'impôt offerts aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux.

ACTION 26.B	Améliorer les services offerts aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux, tels que le crédit d'impôt pour solidarité, le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés, le programme Allocation-logement et la prime au travail.
Indicateur	Mesures mises en place pour l'amélioration des services offerts.
Cible 1	Mettre en place au moins cinq mesures pour améliorer les services offerts d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	Quatre mesures visant l'amélioration des services offerts aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux ont été mises en place au cours de l'exercice 2013-2014 : – l'ajout d'un nouveau service pour les pensions alimentaires dans Mon dossier; – l'implantation de la réponse vocale interactive pour le volet sociofiscal; – la concentration des charges de travail en téléphonie et en correspondance; – la gestion du débordement d'appels pour le centre de relations avec la clientèle des programmes sociofiscaux.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 30
Soutenir la création, la production et la diffusion de tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement.

Objectif organisationnel
Contribuer au maintien d'une culture riche et diversifiée au sein de la population en administrant des crédits d'impôt et des déductions soutenant le milieu culturel.

Objectif 2 de l'Agenda 21
Valoriser le rôle des artistes, des créateurs de toutes disciplines et des professionnels de la culture en tant que porteurs du renouvellement de l'identité culturelle québécoise et vecteurs de la diversité de ses expressions culturelles. Soutenir la création, la production et la diffusion sur tout le territoire, en protégeant la liberté d'expression et en responsabilisant l'ensemble des acteurs de la société envers l'importance d'assurer le développement viable du secteur culturel québécois.

Action 30.A	Faciliter l'accès à l'information sur les crédits d'impôt et les déductions soutenant les entreprises du milieu culturel et encourageant la participation des jeunes aux activités culturelles.
Indicateur	Mesures mises en place pour favoriser l'accès à l'information sur les crédits d'impôt et les déductions.
Cible 1	Mettre en place au moins cinq mesures d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	Quatre mesures visant la facilitation de l'accès à l'information sur les crédits d'impôt et les déductions soutenant les entreprises du milieu culturel et encourageant la participation des jeunes aux activités culturelles ont été mises en place au cours de l'exercice 2013-2014 : – la publication sur le site Internet de Revenu Québec d'une nouvelle mentionnant l'instauration du crédit d'impôt remboursable pour les activités des jeunes; – la participation à quatre rencontres du Comité d'échanges permanents SODEC-RQ-MCC (Société de développement des entreprises culturelles du Québec, Revenu Québec et ministère de la Culture et des Communications) sur les crédits d'impôt culturels; – la publication sur le site Internet de Revenu Québec d'une nouvelle mentionnant l'instauration du crédit d'impôt pour production d'évènements ou d'environnements multimédias présentés à l'extérieur du Québec; – la diffusion de quatre séances d'information auprès des entreprises du milieu culturel.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, mise à jour et adoptée par le Conseil des ministres en 2011, prévoit que les ministères et organismes fassent état, dans leur rapport annuel de gestion, de l'application de leur politique linguistique et de la Charte de la langue française.

En 2013-2014, Revenu Québec a approuvé une nouvelle politique linguistique ainsi que trois nouvelles directives administratives qui s'appuient sur la politique gouvernementale en vigueur. Le comité permanent sur la langue française de Revenu Québec a par la suite sondé tous les secteurs de l'organisation pour documenter globalement les pratiques linguistiques actuelles de l'organisation. Le comité a ainsi pu élaborer un plan d'action qui permettra d'effectuer une analyse plus approfondie et d'améliorer ces pratiques au cours des prochaines années.

Comme toujours, Revenu Québec accorde une très grande importance à la qualité du français, tant dans ses communications avec la population que dans ses communications internes. Ainsi, pour aider ses employés à perfectionner leurs connaissances linguistiques, l'organisation met à leur disposition des formations de qualité. Elle rend également accessibles des outils d'aide à la rédaction, dont une trousse linguistique permettant d'obtenir rapidement des réponses à certaines questions sur la langue française et d'accéder à l'information relative à la politique linguistique en vigueur dans l'organisation. Par ailleurs, les employés peuvent communiquer en tout temps avec les linguistes de l'organisation pour obtenir du soutien ou des conseils.

Enfin, Revenu Québec a poursuivi ses efforts de mise en valeur de la langue française, notamment en faisant la promotion de la Francofête au sein de son organisation. Cet événement annuel, tenu par l'Office québécois de la langue française, vise à mettre le français à l'honneur.

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

L'ÉTHIQUE

Attentif aux attentes exprimées par la population, Revenu Québec souhaite préserver la confiance de ses diverses clientèles et favoriser une saine gestion de ses activités fondée sur l'exemplarité.

Les dirigeants et les employés de Revenu Québec sont appelés à prendre des décisions souvent rapidement dans des situations délicates et complexes et doivent pouvoir justifier ces décisions en tout temps afin de préserver la confiance de la population. Lors de situations où il n'y a pas de réponse unique et évidente, la connaissance de l'ensemble des règles prescrites est nécessaire, mais parfois insuffisante pour guider les dirigeants et les employés dans leurs choix.

L'éthique propose la recherche de solutions qui sont les plus judicieuses possible suivant les circonstances.

L'éthique se fonde sur une réflexion critique orientée sur des valeurs claires, praticables et partagées que privilégie l'organisation. Elle permet à chacun non seulement de faire un choix éclairé sur l'action la plus juste à poser selon les circonstances, mais aussi de pouvoir justifier ce choix.

Au cours de l'exercice 2013-2014, Revenu Québec a adopté des orientations et des objectifs organisationnels en matière d'éthique qui ont mené à l'actualisation des valeurs organisationnelles et de leur définition, d'une politique concernant l'éthique et de trois déclarations de valeurs. L'intégrité, l'équité, le respect et l'excellence du service constituent l'éclairage que Revenu Québec souhaite donner à chacun des employés et des dirigeants dans les décisions à prendre et les conduites à adopter dans le cadre de la réalisation de sa mission. Elles représentent des références fondamentales que Revenu Québec considère comme les idéaux qu'il désire poursuivre.

Revenu Québec a confié la coordination et la réalisation des activités éthiques au sein de l'organisation à la Direction de l'éthique. Pour assurer un développement cohérent et intégré d'une culture organisationnelle éthique, cette dernière est notamment appuyée par le comité d'orientation en éthique et le Réseau des personnes-ressources en éthique. Ces deux groupes constituent des forums d'échanges et de réflexions tenant compte des diverses réalités organisationnelles.

LA DÉONTOLOGIE

À la suite de l'adoption en 2012 du Code d'éthique et de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés, Revenu Québec a intensifié ses efforts de sensibilisation en matière de déontologie en 2013-2014. La campagne annuelle de sensibilisation à la confidentialité et à la sécurité d'information a ainsi été revue et bonifiée, celle-ci intégrant dorénavant l'ensemble des règles de déontologie afin de s'assurer qu'elles sont bien comprises et respectées par l'ensemble des employés.

INTÉGRITÉ EN MATIÈRE DE CONTRATS PUBLICS

La gestion contractuelle constitue, au sein de Revenu Québec, un domaine d'activité à la fois sensible et stratégique. Celle-ci est encadrée depuis 2008, au gouvernement du Québec, par la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, c. C-65.1, ci-après la LCOP), ses règlements d'application, ainsi que les politiques et directives du Conseil du trésor. Revenu Québec est assujetti à ces dispositions. La gestion contractuelle au sein de Revenu Québec est aussi encadrée par le Règlement sur la signature de certains actes, documents ou écrits de l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, c. A-7-003, a. 32) ainsi que par le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés.

En 2013-2014, l'organisation a adopté une politique encadrant la gestion contractuelle ainsi qu'une directive concernant les contrats d'approvisionnement et de services, qui constituent les deux principaux éléments qui complètent le cadre normatif en gestion contractuelle de Revenu Québec. Ces documents visent à préciser les principes directeurs, les règles

et les lignes de conduite propres à Revenu Québec, en application de ces dispositions.

Le cadre normatif en gestion contractuelle constitue également un instrument de mise en œuvre de l'orientation 2.1 du *Plan stratégique 2012-2016* de Revenu Québec, qui consiste à « assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion », ayant comme objectif de faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques.

De plus, un comité d'assurance qualité a été instauré à l'automne 2013 afin d'optimiser et de mettre en œuvre les processus en gestion contractuelle.

Enfin, Revenu Québec constitue l'un des principaux donneurs d'ouvrage du gouvernement du Québec. En 2013-2014, Revenu Québec a octroyé ou adjugé 929 contrats d'approvisionnement d'une valeur totale de 41,4 millions de dollars, 261 contrats de service totalisant 44,4 millions de dollars et 498 contrats d'impression de formulaire pour 3,3 millions de dollars. L'organisme a donc signé un total de 1 688 contrats, pour une valeur de 89,1 millions de dollars en 2013-2014. Pour en savoir plus sur la gestion contractuelle, veuillez consulter la partie « Activités du RORC » de l'annexe 2.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Revenu Québec compte très peu de revenus de tarification assujettis à la *Politique de financement des services publics*, puisque la majorité de ses revenus provient des ententes de partenariat conclues avec d'autres ministères et organismes.

Revenu Québec tarife tous ses biens et services. Les travaux visant la mise en place d'une tarification pour l'attribution de permis liés au commerce du tabac se poursuivent et des travaux visant une tarification similaire pour le commerce du carburant sont amorcés afin de financer les activités de Revenu Québec relatives à l'encadrement de ces industries. Des travaux sont également en cours pour revoir la structure tarifaire des honoraires – dossiers publics (Biens non réclamés).

Le tableau de la page suivante présente cinq services que Revenu Québec rend à la population, assujettis complètement ou en partie selon leur nature.

TABLEAU 36 **Services assujettis ou partiellement assujettis à la *Politique de financement des services publics***

	Biens et services (en milliers de dollars)				
Éléments d'information	Photocopie de documents	Enregistrement d'abris fiscaux et d'actions accréditives	Décisions anticipées et consultations tarifées	Honoraires – Dossiers publics	Transporteurs internationaux et interprovinciaux
Revenus de tarification perçus	76,3[1]	36,2	79,5	8 697[2]	821,9
Coûts des biens et services	n. d.	20,1	87,1	9 185	n. d.
Méthode de fixation des tarifs	s. o.[3]	n. d.	n. d.	Les tarifs fixés et les taux horaires ont été établis en fonction d'une analyse du coût de revient effectuée en 2003.	n. d.
Niveau de financement visé par la tarification	s. o.	n. d.[4, 5]	n. d.[4]	n. d.[4, 5]	n. d.[4, 5]
Date de la dernière révision tarifaire	s. o.	1992[5]	1992	2004[5]	Permis : 1996[5] Vignettes : 2004[5]
Mode d'indexation des tarifs	Au 1er avril de chaque année selon l'indice des prix à la consommation du Canada.	Non soumis à l'indexation selon l'article 83.11 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, c. A-6.001).	Au 1er janvier de chaque année en vertu de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, c. A-6.001).	Au 1er avril de chaque année selon l'indice des prix à la consommation du Québec.	Au 1er janvier de chaque année en vertu de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, c. A-6.001).

1. Ces revenus sont perçus en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1) et de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, c. A-6.002). Ces revenus incluent, depuis l'exercice 2012-2013, ceux perçus en vertu de la Loi sur l'administration fiscale et excluent les revenus de photocopies du Registraire des entreprises, et ce, depuis l'exercice 2011-2012.
2. Les honoraires concernant les dossiers publics relatifs aux biens non réclamés incluent 4,8 millions de dollars versés par l'État à Revenu Québec pour la gestion des successions. Ce mode de financement, convenu avec le ministère des Finances, a été établi principalement en raison du caractère social de la mission de gestion des successions. Il est à noter que plusieurs successions déficitaires ne sont pas réclamées.
3. Tarification gouvernementale applicable à l'ensemble des ministères et organismes.
4. Aucun niveau de financement visé.
5. Des travaux sont en cours.

RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

PERSONNEL D'ENCADREMENT

La Loi modifiant la Loi sur la fonction publique principalement en matière de dotation des emplois prévoit la modification de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette reconduisant, pour l'année débutant le 1er avril 2013, la suspension des bonis au rendement pour le personnel d'encadrement des organismes gouvernementaux.

Revenu Québec a respecté ces orientations et, en 2013-2014, aucun boni n'a été versé au personnel d'encadrement.

AUTRE PERSONNEL VISÉ

La convention collective des professionnels et les conditions de travail des fonctionnaires non syndiqués prévoient le versement d'un boni aux employés ayant fait l'objet d'une évaluation du rendement dont les résultats du travail sont jugés exceptionnels. De plus, les conditions de travail des conseillers en gestion des ressources humaines prévoient le versement d'un boni forfaitaire au rendement.

Les bonis versés en 2013-2014 ont été octroyés selon les paramètres stipulés dans les conditions de travail en vigueur. Pour l'année, 4,7 % des employés de Revenu Québec, soit 579 personnes, ont reçu un boni au rendement pour un montant de 1 244 531 $, ce qui donne en moyenne 2 149 $ par employé.

RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

NON-PRODUCTION DE DÉCLARATIONS À REVENU QUÉBEC

(Chapitre 5 du rapport du printemps 2013 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Traitement des dossiers de non-production	
Revoir les stratégies et les critères utilisés pour repérer et sélectionner les dossiers de contribuables et de mandataires à traiter, stratégies et critères qui devraient étayer davantage les démarches des directions générales.	Revenu Québec a clarifié et documenté les stratégies et les critères utilisés pour identifier les dossiers de contribuables et de mandataires qui feront l'objet d'un traitement en non-production.
Analyser son processus de suivi des demandes de production de façon à assurer une plus grande efficacité et une meilleure cohérence entre les directions générales.	Revenu Québec a analysé et documenté les avantages et les inconvénients des différentes étapes à franchir pour régulariser les dossiers en non-production afin d'harmoniser les façons de faire et d'obtenir une meilleure cohérence et efficacité dans le suivi des demandes de production. Ces travaux ont permis de revoir certaines étapes qui réduiront les délais de traitement.
Harmoniser le recours aux cotisations sur base d'indices ainsi que la méthode utilisée pour établir leur valeur afin qu'ils mènent à des résultats concluants.	Revenu Québec a entamé la révision de sa méthode d'émission des cotisations à base d'indices pour les clientèles des contribuables et mandataires.
Définir et établir des balises claires pour administrer les pénalités et les amendes en considérant la rentabilité et leur efficacité à susciter la production des déclarations.	Revenu Québec a réalisé des travaux sur l'application des pénalités afin de développer une approche commune en non-production entre les directions générales. À cet effet, des balises pour harmoniser l'application des pénalités ont été établies.
Se doter d'une information de gestion qui permet d'évaluer la pertinence et l'efficience des processus et apporter les ajustements requis, le cas échéant.	Revenu Québec a déterminé les indicateurs de gestion qui permettent d'évaluer la performance des différentes interventions dans le traitement de la non-production et d'en effectuer un suivi périodique.
Définir un cadre de gestion relativement au traitement des dossiers des contribuables et des mandataires en situation de non-production.	Revenu Québec a procédé à la mise en place d'une table d'échange permanente interdirections générales en vue de définir et de proposer des orientations de gestion organisationnelle assurant ainsi une meilleure cohérence dans le traitement de la non-production. Un cadre de gestion sous forme de directive a été rédigé afin de fournir des orientations visant l'harmonisation des procédés des directions générales et de clarifier les rôles et les responsabilités.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Reddition de comptes	
Améliorer la reddition de comptes présentée au ministère des Finances et de l'Économie afin que l'information soit complète et représente fidèlement la situation, et ce, tant pour ses activités courantes que pour les projets spécifiques.	Revenu Québec a bonifié, en collaboration avec le ministère des Finances, les formulaires de demandes de financement. À cet effet, un nouveau gabarit a été produit et utilisé pour les demandes de financement 2014-2015. Pour ce qui est du bilan de récupération fiscale 2012-2013 de même que la planification annuelle des activités de récupération fiscale pour 2013-2014, l'information concernant les équivalents temps complet (ETC) et les résultats de récupération fiscale de l'activité de non-production ont été présentées distinctement.
Étoffer la reddition de comptes contenue dans le rapport annuel de gestion en fournissant de l'information qui permet de mesurer les progrès réalisés au regard des objectifs pour les activités liées à la non-production.	L'information concernant les ETC et les résultats de récupération fiscale de l'activité de non-production a été détaillée dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013*. Ce rapport a été déposé à l'Assemblée nationale. Pour le rapport annuel 2013-2014, de nouveaux indicateurs seront inclus. Ils ont été choisis parmi ceux identifiés par la table d'échange permanente interdirections générales. De plus, pour le rapport annuel 2013-2014 et les suivants, un tableau présentant l'ensemble des données liées à la non-production sera présenté sur cinq exercices financiers afin d'avoir une information de gestion complète pour cette activité.

CONTRATS DE SERVICES PROFESSIONNELS LIÉS AU TRAITEMENT DE L'INFORMATION

(Chapitre 5 du rapport de l'automne 2012 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Définition du besoin, estimation des coûts et analyse des options	
Documenter la définition du besoin et l'estimation des coûts de manière adéquate.	Revenu Québec a actualisé le gabarit de dossiers d'affaires et le gabarit de mémoire afin de mieux définir les besoins et de bien documenter la stratégie d'implication de ressources retenue pour le projet. Un portail collaboratif a été déployé à l'ensemble des ressources impliquées en gestion contractuelle afin de rassembler la documentation sur les dossiers d'affaires et de faciliter la coordination entre les intervenants. Aussi, le rôle-conseil et accompagnateur du Service de la gestion des contrats a été étendu et amélioré sur le processus complet d'octroi des contrats, allant de la validation du mémoire et de l'appel d'offres jusqu'au suivi des contrats.
Préparation de l'appel d'offres	
Évaluer comment les fournisseurs peuvent assumer une plus grande part des risques associés à l'exécution des contrats.	La documentation du mode de rémunération au dossier d'affaires et l'inscription au tableau de bord de chaque contrat octroyé sont des actions que Revenu Québec poursuit. De plus, Revenu Québec a procédé à une évaluation globale afin d'identifier des pistes de solutions pour que le fournisseur de services assume une juste part de risque. L'analyse se poursuit sur l'approche en gestion contractuelle dans son ensemble, et les lignes directrices énoncées seront révisées trimestriellement ou au besoin, en fonction des développements.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Sollicitation des fournisseurs	
S'assurer que la sollicitation favorise le libre jeu de la concurrence.	Revenu Québec poursuit sa relance systématique des fournisseurs de services. Une première analyse a permis de recenser les principales raisons déclarées par les fournisseurs qui ont commandé le cahier des charges, mais qui n'ont pas présenté de soumission. À l'égard des résultats recensés, une adaptation du formulaire de non-participation est en cours afin de permettre de recueillir plus de précisions des fournisseurs quant aux motifs de leur non-participation et ainsi d'ajuster les pratiques de Revenu Québec en conséquence. Par ailleurs, la réception récurrente de nouveaux formulaires de non-participation permettra d'enrichir l'analyse et d'adapter les solutions avancées.
Analyser l'écart entre le montant estimé par l'entité relativement au contrat à attribuer et celui figurant dans la soumission retenue ainsi que les écarts entre les montants figurant dans les soumissions jugées conformes et acceptables pour un même contrat.	Revenu Québec a réalisé une première analyse ainsi qu'un suivi de ses taux en vue de dégager une tendance entre ses pratiques et les taux du marché. Les résultats démontrent que les estimations de Revenu Québec se basent sur des taux conformes à la moyenne des taux calculés pour la période. Toutefois, l'analyse des écarts soulève l'importance de considérer l'ensemble des taux plutôt que les écarts observés par dossier. Effectivement, la stratégie commerciale des fournisseurs, la disponibilité de ressources et l'éventualité de l'application de pénalités sont des exemples de facteurs externes qui influencent, à la pièce, les taux proposés par le marché. Enfin, l'analyse se poursuivra étant donné qu'elle est actuellement basée sur un nombre restreint de contrats.
Sélection du fournisseur	
Améliorer la neutralité des comités de sélection.	Les processus déployés en mars 2013 sont toujours en vigueur. Le secrétaire de comité s'assure qu'aucun lien hiérarchique direct n'existe entre les membres et qu'une rotation de ceux-ci est effectuée. Un argumentaire préalablement approuvé par le responsable concerné, justifiant la nécessité d'une expertise très spécialisée pour tous les cas où la présence d'une personne responsable de la réalisation des travaux est requise comme membre du comité de sélection, doit être produit et présenté au responsable de l'observation des règles contractuelles. Afin d'accompagner les équipes responsables des projets, un gabarit permettant de guider la rédaction de l'argumentaire requis est disponible. Revenu Québec souligne qu'aucune situation de ce genre ne s'est présentée au cours de la dernière année. Par ailleurs, une réflexion est entamée en vue d'accroître le nombre de personnes présentes aux comités de sélection.
Établissement du contrat	
Procéder à l'analyse des situations où il y a poursuite des travaux avec le même fournisseur à la suite d'un appel d'offres public dans l'optique d'assurer un traitement équitable à l'endroit des fournisseurs.	Le processus prévu en mars 2013 est toujours en application. Une analyse doit être présentée au responsable concerné dans tous les cas d'octroi consécutif d'un contrat à un même prestataire. Notons qu'aucune reconduction n'a été observée au cours de la dernière année. Néanmoins, un gabarit a été élaboré afin d'accompagner les équipes responsables des projets dans la rédaction de l'argumentaire requis.

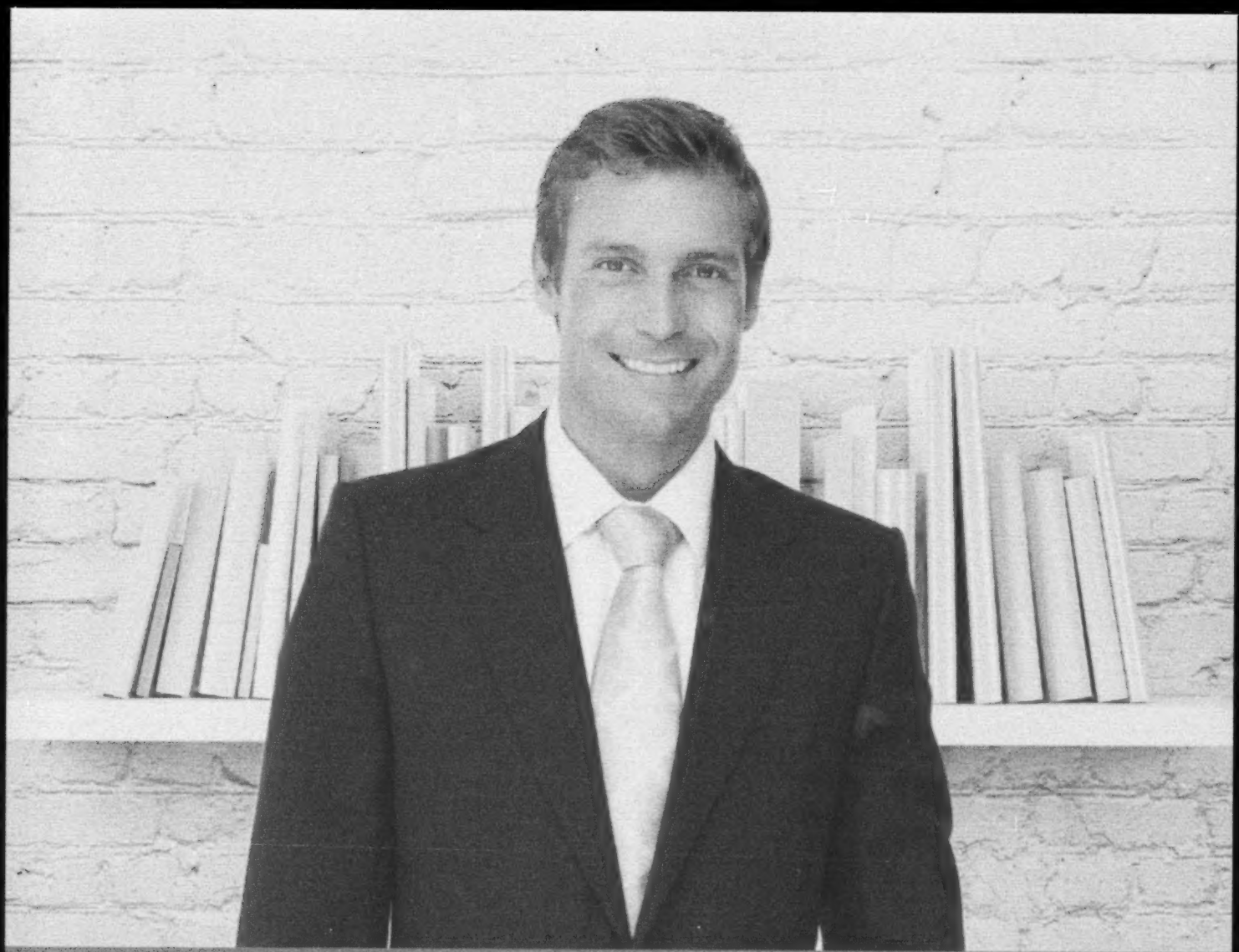
Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Suivi des contrats	
Documenter en temps opportun les précisions données au fournisseur concernant les travaux à accomplir et les profils de ressources nécessaires.	Toutes les demandes d'intervention sont documentées à partir du gabarit bonifié, notamment d'une aide à la rédaction favorisant la qualité de cet intrant. À cet effet, les premières demandes d'intervention de chacun des nouveaux contrats sont également rédigées en collaboration avec le Service de gestion des contrats pour mieux former et orienter les intervenants de première ligne. Le suivi des demandes d'intervention mis en place vise tant à renforcer les contrôles qu'à veiller à la simplification administrative du processus. Une révision à partir d'un échantillon des demandes d'intervention est effectuée par une équipe indépendante. Ainsi, 40 % de celles-ci découlant des contrats octroyés au cours de la dernière année ont fait l'objet d'une révision. Par ailleurs, une nouvelle approche est actuellement évaluée quant à l'introduction d'un outil de suivi standardisé. Cependant, le portail collaboratif favorise le partage d'informations en temps réel à l'ensemble des intervenants du processus et facilite les opérations de contrôle en amont et en continu, dont la vérification des signatures.
Améliorer le suivi des éléments figurant dans chaque contrat à l'égard de – la réalisation des travaux, pour s'assurer que ceux-ci correspondent à ceux qui étaient prévus dans le contrat; – l'application du type de rémunération spécifié; – l'application des taux prévus dans le contrat lors du paiement du fournisseur; – la réalisation des travaux par le personnel désigné.	Revenu Québec poursuit ses mesures de contrôle et aucune situation problématique n'a été constatée sur les contrats octroyés au cours de la dernière année. La mise en place d'un portail collaboratif favorise les mesures de contrôle et donc la qualité des vérifications effectuées. Parmi les bénéfices de l'outil, notons que chaque contrat présente un tableau de suivi accessible en tout temps par le Service de gestion des contrats. Ceci permet d'effectuer des vérifications ponctuelles. Le Service de la gestion des contrats procède à des validations par échantillonnage des demandes d'intervention des contrats en cours afin de s'assurer du respect du contrat dans l'exécution des travaux.
Inclure dans le contrat une clause de pénalité à l'égard du personnel désigné et l'appliquer, s'il y a lieu.	L'introduction systématique de clause de pénalités lors d'appel d'offres nécessitant des ressources stratégiques a amené Revenu Québec à appliquer deux pénalités à la suite de substitutions de ressources stratégiques en 2013-2014. Par l'application de pénalités ou l'acceptation de substitution par une ressource équivalente, les gestionnaires s'assurent de préserver la qualité de la soumission.
Évaluation des fournisseurs	
Effectuer l'évaluation des fournisseurs.	La grille d'évaluation des fournisseurs a été élaborée et incorporée au processus. Un seul des contrats octroyés au cours de la dernière année est arrivé à terme et la grille d'évaluation a été complétée.
Définition du besoin et estimation des coûts	
S'assurer qu'un fournisseur ayant participé à la définition du besoin relatif à un contrat ne peut soumissionner à l'égard de ce contrat afin de favoriser l'équité du processus d'acquisition.	Revenu Québec poursuit sa vigie afin que toutes les firmes ayant participé à la réalisation du dossier d'affaires ou à la définition des besoins d'un projet ne puissent soumissionner en réponse à l'appel d'offres. À cet effet, une clause de limitation est incluse dans les gabarits d'appels d'offres et les contrats de services professionnels liés au traitement de l'information. Aussi, Revenu Québec s'est structuré de telle sorte qu'une équipe interne est désormais dédiée à la rédaction des dossiers d'affaires, réduisant ainsi la contribution de ressources externes à la définition du besoin.

RECOUVREMENT DES CRÉANCES FISCALES

(Chapitre 4 du tome 1 du rapport 2011-2012 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Stratégie globale de recouvrement	
Adapter sa stratégie de recouvrement de façon à gérer l'ensemble des créances fiscales et faire face aux nouveaux défis à cet égard, dans un souci d'efficience, d'efficacité et d'équité.	Revenu Québec a revu sa stratégie de recouvrement de façon à maximiser le nombre de dossiers pouvant efficacement être pris en charge, entre autres par des moyens de traitement massif et une répartition des dossiers fondée sur des critères d'efficacité plutôt que de territorialité.
Traitement des dossiers de recouvrement	
Mettre en place les mesures nécessaires afin que la démarche de perception soit bien appliquée, qu'elle donne les résultats escomptés, notamment sur le plan de l'équité, et qu'elle soit révisée au besoin.	Revenu Québec a conçu des outils informatiques pour suivre le traitement et le règlement des dossiers ainsi que pour soutenir les gestionnaires dans leurs interventions auprès des percepteurs. Il a modifié sa démarche de perception de façon à favoriser le règlement des dossiers de perception au moyen d'une offre de règlement qui correspond à la capacité maximale de payer du débiteur. De plus, Revenu Québec a implanté un outil systémique afin d'aider les percepteurs à dresser le profil financier du débiteur.
Revoir les communications de façon à ce qu'elles soient claires et compréhensibles pour les contribuables, les tiers et les mandataires et les transmettre à ceux-ci en temps opportun.	Revenu Québec a effectué la révision des principales communications utilisées pour le recouvrement afin d'en améliorer la clarté et de faciliter la compréhension de l'information transmise aux débiteurs. De plus, il rappelle régulièrement aux membres du personnel l'importance d'expédier les communications appropriées à temps.
Implanter un processus relatif à l'assurance qualité efficace pour l'ensemble de ses activités de recouvrement.	L'équipe d'assurance qualité a réalisé un mandat sur les processus portant sur les opérations de recouvrement avec recours. Le rapport final a été déposé et recense les processus d'assurance qualité dans les secteurs concernés. Il souligne également les initiatives récentes des directions régionales en matière d'assurance qualité.
S'assurer que les points de contrôle mis en place sont appropriés et qu'ils répondent aux besoins des utilisateurs.	Revenu Québec a mis au point un outil informatique afin de fournir aux gestionnaires les données quant au respect des étapes de la démarche de perception relatives aux dossiers en traitement. L'équipe d'assurance qualité a procédé à une évaluation de cet outil en 2013-2014.
Effectuer un suivi régulier des indicateurs les plus pertinents en vue d'apprécier et de comparer la performance des directions régionales et des secteurs de travail.	Revenu Québec a implanté de nouveaux rapports de gestion permettant de suivre mensuellement les inventaires de dossiers et la productivité des directions régionales.
Analyser les causes des écarts observés lors du suivi des indicateurs et instaurer les mesures correctives découlant de cette analyse.	Les nouveaux rapports de gestion sont diffusés dans les directions régionales. De plus, les directions régionales de perception produisent une reddition de comptes trimestrielle sur leurs résultats. Ces rapports permettent aux gestionnaires d'apporter des correctifs lorsque nécessaire.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Reddition de comptes	
Bonifier la reddition de comptes incluse dans son rapport annuel de gestion quant à ses activités de recouvrement relatives aux créances fiscales pour permettre une meilleure appréciation de sa performance.	Revenu Québec a adapté le contenu du rapport annuel de gestion afin d'expliquer la façon dont les cibles ont été fixées. L'impact global des actions réalisées pour maximiser le recouvrement des créances fiscales est présenté en termes quantitatifs. Enfin, Revenu Québec fixe des cibles pour tous les indicateurs de recouvrement du plan stratégique.



PARTIE 4

ÉTATS FINANCIERS

La présente partie renferme deux jeux d'états financiers pour l'Agence du revenu du Québec : l'un relatif aux activités de nature administrative et l'autre relatif aux activités administrées. Elle présente aussi les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés.

- États financiers des activités de nature administrative de l'exercice clos le 31 mars 2014
  - Revenus provenant du fonds relatif à l'administration fiscale
  - Revenus autonomes de Revenu Québec
  - Traitement, avantages sociaux et dépenses de fonctionnement de Revenu Québec

- États financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu de l'exercice clos le 31 mars 2014
  - Revenus d'impôt des particuliers et des sociétés
  - Revenus de taxes
  - Dépense pour créances douteuses relative aux revenus fiscaux
  - Dépense pour transferts financés par le régime fiscal

- États financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés des exercices clos le 31 décembre 2010, le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2012
  - Actifs et passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi sur le curateur public et par la Loi sur les biens non réclamés qui sont sous l'administration de Revenu Québec, à titre de fiduciaire des biens d'autrui

Chaque état financier est accompagné d'un rapport de la direction et d'un rapport de l'auditeur indépendant, le Vérificateur général du Québec. Le rapport de l'auditeur indépendant qui accompagne les états financiers des activités de nature administrative fait état d'une opinion d'audit assortie d'une réserve, car les données des opérations fiduciaires relatives à l'administration provisoire des biens non réclamés, présentées à la note 19, n'ont pas pu être auditées en date du rapport. Ces données n'ont toutefois pas été consolidées avec celles présentées aux états financiers. Des efforts sont présentement déployés pour combler les retards dans la production des états financiers des biens non réclamés qui permettront, à terme, de corriger la situation.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

ÉTATS FINANCIERS

ACTIVITÉS DE NATURE ADMINISTRATIVE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction 110
Rapport de l'auditeur indépendant 111
États financiers
- État des résultats et de l'excédent cumulé 112
- État de la situation financière 113
- État de la variation de la dette nette 114
- État des flux de trésorerie 115
- Notes complémentaires 116

RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers de l'Agence du revenu du Québec en ce qui a trait aux activités de nature administrative, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés selon des méthodes comptables qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les données des opérations fiduciaires relatives à l'administration provisoire des biens non réclamés au 31 décembre 2013, présentées à la note 19, n'ont pu être auditées en date du présent rapport. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation procède, quant à elle, à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification composé exclusivement d'administrateurs qui ne sont pas membres de la haute direction de l'Agence. Ce comité examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et recommande l'approbation des états financiers au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Agence du revenu du Québec pour les activités de nature administrative, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion avec réserve. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,

Gilles Paquin

Québec, le 11 décembre 2014

Le vice-président et directeur général de la Direction générale de l'innovation et de l'administration,

Daniel Prud'homme

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Québec (activités de nature administrative), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2014, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit assortie d'une réserve.

Fondement de l'opinion avec réserve

Les données des opérations fiduciaires relatives à l'administration provisoire des biens non réclamés au 31 décembre 2013, présentées à la note 19, n'ont pu être auditées, car je n'ai pas été en mesure d'obtenir les éléments probants suffisants et appropriés concernant ces données en date du présent rapport. Par conséquent, je n'ai pu déterminer si les montants en cause auraient dû faire l'objet d'ajustements.

Opinion avec réserve

À mon avis, à l'exception des incidences éventuelles du problème décrit dans le paragraphe sur le fondement de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Québec (activités de nature administrative) au 31 mars 2014, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

RAPPORT RELATIF À D'AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été apliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA
Québec, le 11 décembre 2014

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

de l'exercice clos le 31 mars 2014

	Budget	2014	2013
	$	$	$
REVENUS			
Rétributions du fonds relatif à l'administration fiscale (note 3)	812 300 000	812 300 000	740 322 900
Tarification de services au gouvernement du Canada	146 331 600	146 503 308	146 490 960
Tarifications fiscale et alimentaire	61 233 500	67 529 021	61 697 924
Tarification de services à des ministères et organismes provinciaux	48 179 400	45 101 779	46 966 222
Honoraires pour l'administration des biens non réclamés	3 600 000	8 696 848	9 100 488
Contributions du gouvernement du Canada	685 000	–	880 879
Autres revenus	–	2 302 216	928 538
	1 072 329 500	**1 082 433 172**	**1 006 387 911**
CHARGES			
Traitement et avantages sociaux	726 404 800	747 095 315	703 847 043
Loyer	66 148 400	65 534 620	62 011 192
Services professionnels et techniques	66 089 100	55 744 414	61 021 090
Poste et messagerie	25 608 600	27 241 082	27 332 810
Utilisation des serveurs gouvernementaux	21 095 200	21 004 919	20 107 916
Entretien des infrastructures technologiques	12 500 000	17 465 103	14 609 828
Télécommunications	9 415 400	9 264 305	10 010 234
Déplacements	12 776 700	9 596 441	11 152 818
Abonnements et fournitures	10 436 200	8 640 675	8 594 650
Frais d'intérêts et autres frais de financement (note 4)	11 419 500	7 243 552	6 202 929
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	–	502 324	3 917 050
Contributions aux restaurateurs	–	–	2 095 040
Contributions relatives au programme transitoire de compensation financière pour les personnes âgées vivant en résidence ou en logement locatif	1 033 800	924 061	1 407 551
Contributions au Fonds des pensions alimentaires	1 150 000	1 271 796	827 758
Amortissement des immobilisations corporelles	104 887 100	96 204 776	86 651 489
Autres dépenses	3 364 700	923 087	1 066 090
	1 072 329 500	**1 068 656 470**	**1 020 855 488**
EXCÉDENT (DÉFICIT) ANNUEL	**–**	**13 776 702**	**(14 467 577)**
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	**96 400 073**	**96 400 073**	**110 867 650**
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	**96 400 073**	**110 176 775**	**96 400 073**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

au 31 mars 2014

	31 mars 2014	31 mars 2013
	$	$
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	25 530 603	20 195 153
Débiteurs (note 6)	16 288 555	11 776 844
Effets à recevoir du gouvernement du Québec (note 7)	79 579 591	79 579 591
	121 398 749	**111 551 588**
PASSIFS		
Créditeurs et charges à payer (note 9)	93 555 243	81 599 025
Effet à payer au Fonds des pensions alimentaires sans intérêt ni modalité de remboursement	–	3 498 264
Revenus reportés (note 10)	27 311 230	34 168 461
Dettes (note 11)	269 455 389	263 870 835
Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés (note 12)	89 339 633	83 618 917
	479 661 495	**466 755 502**
DETTE NETTE	**(358 262 746)**	**(355 203 914)**
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 14)	453 018 856	434 839 845
Stocks de fournitures	9 128 718	9 239 888
Charges payées d'avance	6 291 947	7 524 254
	468 439 521	**451 603 987**
EXCÉDENT CUMULÉ	**110 176 775**	**96 400 073**

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 15)
ÉVENTUALITÉS (note 16)
OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE (note 19)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Gilles Paquin
Président-directeur général

Florent Gagné
Président du conseil d'administration

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

de l'exercice clos le 31 mars 2014

	Budget	2014	2013
	$	$	$
EXCÉDENT (DÉFICIT) ANNUEL	–	13 776 702	(14 467 577)
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(151 044 000)	(114 886 111)	(113 458 710)
Amortissement des immobilisations corporelles	104 887 100	96 204 776	86 651 489
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	–	502 324	3 917 050
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	–	–	18 770
	(46 156 900)	(18 179 011)	(22 871 401)
Variation due aux stocks de fournitures	–	111 170	2 513 343
Variation due aux charges payées d'avance	–	1 232 307	(2 177 028)
	–	1 343 477	336 315
AUGMENTATION DE LA DETTE NETTE	(46 156 900)	(3 058 832)	(37 002 663)
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	(355 203 914)	(355 203 914)	(318 201 251)
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE	(401 360 814)	(358 262 746)	(355 203 914)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

de l'exercice clos le 31 mars 2014

	2014	2013
	$	$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (déficit) annuel	13 776 702	(14 467 577)
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	96 204 776	86 651 489
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	502 324	3 917 050
Amortissement des frais d'émission liés aux dettes	329 233	289 742
	110 813 035	**76 390 704**
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement :		
Débiteurs	(4 511 711)	25 892 490
Créditeurs et charges à payer	5 091 086	(13 872 959)
Effet à payer au Fonds des pensions alimentaires	(3 498 264)	–
Revenus reportés	(6 857 231)	(11 599 960)
Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés	5 720 716	7 284 153
Stocks de fournitures	111 170	2 513 343
Charges payées d'avance	1 232 307	(2 177 028)
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement	**108 101 108**	**84 430 743**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	–	18 770
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(108 020 979)	(109 780 151)
Flux de trésorerie utilisés pour des activités d'investissement en immobilisations	**(108 020 979)**	**(109 761 381)**
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Augmentation des dettes	439 462 072	263 353 806
Dettes remboursées	(433 856 190)	(244 714 915)
Frais d'émission liés aux dettes	(350 561)	(430 695)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	**5 255 321**	**18 208 196**
Augmentation (diminution) nette de la trésorerie et équivalents de trésorerie	**5 335 450**	**(7 122 442)**
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	**20 195 153**	**27 317 595**
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE (note 5)	**25 530 603**	**20 195 153**
Intérêts versés	**7 024 048**	**5 855 443**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2014

1. CONSTITUTION ET OBJET

L'Agence du revenu du Québec (« l'Agence ») est une personne morale, mandataire de l'État, constituée en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003) entrée en vigueur le 1er avril 2011. Elle a pour mission de fournir au ministre du Revenu l'appui nécessaire à l'application ou à l'exécution de toute loi dont la responsabilité lui est confiée et à l'exercice de toute autre responsabilité qui lui est dévolue aux termes d'une loi, d'un règlement, d'un décret, d'un arrêté ou d'une entente. Elle perçoit des sommes affectées au financement des services publics de l'État et participe aux missions économiques et sociales du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Puisqu'elle est mandataire de l'État, l'Agence n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

États financiers

L'Agence publie deux jeux d'états financiers : l'un relatif à ses activités propres, soit les activités de nature administrative; l'autre relatif aux activités qu'elle administre pour le fonds général du fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec.

Le but des présents états financiers est de fournir l'information sur les activités de nature administrative de l'Agence.

Base de présentation

Aux fins de la préparation de ses états financiers, l'Agence se conforme aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public édictées dans le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables doit être cohérente avec ce dernier.

Périmètre comptable

Les opérations relatives aux biens détenus par l'Agence à titre de fiduciaire du Fonds des pensions alimentaires et des biens non réclamés sont détaillées à la note 19 et sont exclues du périmètre comptable de l'Agence.

Estimations comptables

La préparation des états financiers de l'Agence, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures estimations faites par la direction. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la provision pour congés de maladie et la durée de vie utile des immobilisations corporelles.

État des gains et des pertes de réévaluation

L'état des gains et des pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2014

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Instruments financiers

Lors de leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont constatés selon la catégorie des instruments financiers évalués à la juste valeur ou selon celle des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement. Les passifs financiers sont décomptabilisés lorsque les obligations contractuelles de l'Agence sont éteintes, annulées ou qu'elles arrivent à expiration.

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, les débiteurs, à l'exception des taxes à la consommation, et les effets à recevoir du gouvernement du Québec, à l'exception de l'effet à recevoir relatif au transfert des actifs et des passifs du ministère du Revenu à l'Agence, sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

L'effet à payer au Fonds des pensions alimentaires, les créditeurs et charges à payer, à l'exclusion des taxes à la consommation et des avantages sociaux à payer, les dettes et la provision pour vacances et autres congés rémunérés sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Lors de leur comptabilisation initiale, les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement.

À chaque fin d'exercice, si une indication objective de dépréciation des actifs financiers existe, ceux-ci sont évalués pour déterminer si une dépréciation doit être comptabilisée.

Revenus

Les revenus sont comptabilisés dans l'année financière au cours de laquelle ont lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu.

Les contributions du gouvernement du Canada, qui sont des paiements de transfert, sont constatées lorsque le transfert est autorisé et que les critères d'admissibilité sont atteints.

Les revenus de tarification sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord;
- Les services ont été rendus;
- Le tarif est déterminé ou déterminable;
- Le recouvrement est raisonnablement assuré.

Les revenus de tarification afférents à l'acquisition d'immobilisations corporelles sont comptabilisés comme revenus reportés et sont virés aux résultats selon la même méthode et les mêmes taux d'amortissement que les immobilisations corporelles afférentes.

Charges

Les charges comprennent le coût des biens consommés et des services obtenus au cours de l'année financière, y compris l'amortissement annuel du coût des immobilisations.

Les contributions aux restaurateurs, les contributions relatives au programme transitoire de compensation financière pour les personnes âgées vivant en résidence ou en logement locatif et les contributions au Fonds des pensions alimentaires sont comptabilisées lorsqu'elles sont autorisées et que les bénéficiaires ont satisfait aux critères d'admissibilité.

Actifs financiers

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie se composent de l'encaisse et de l'avance au fonds général du fonds consolidé du revenu.

Débiteurs

Les débiteurs sont comptabilisés initialement au coût et ramenés à la valeur de recouvrement au moyen d'une provision pour créances douteuses, le cas échéant. La variation annuelle de cette provision est imputée aux charges de l'exercice.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2014

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Passifs

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementales étant donné que l'Agence ne dispose pas d'informations suffisantes pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés

Les obligations découlant des vacances et des autres congés rémunérés dues aux employés de l'Agence sont comptabilisées au coût à titre de passif. La charge annuelle est comptabilisée selon les avantages gagnés par les employés au cours de l'exercice.

Les obligations à long terme découlant de congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle triennale (mise à jour annuellement) selon les hypothèses les plus probables déterminées par l'Agence. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondants qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces congés par les employés, c'est-à-dire en fonction de leur accumulation et de leur utilisation.

Les placements du Fonds des congés de maladie accumulés (le Fonds) sont évalués à une valeur de marché redressée. Selon cette méthode d'évaluation, l'écart entre le rendement réel selon une valeur de marché et celui prévu est amorti sur cinq ans.

Les gains et les pertes actuariels sur le Fonds et sur les obligations liées aux congés de maladie sont amortis linéairement sur la durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs.

Actifs non financiers

De par leur nature, les actifs non financiers de l'Agence sont employés normalement pour fournir des services futurs.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

- Améliorations locatives : 10 ans;
- Aménagement : 10 ans;
- Matériel et équipement : de 3 à 10 ans;
- Développement informatique : de 4 à 10 ans.

Les immobilisations en cours de développement (ou l'une de leurs composantes significatives) sont amorties lorsqu'elles sont terminées et prêtes à être mises en service.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de l'Agence de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui s'y rattachent est inférieure à sa valeur comptable nette, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise de valeur n'est constatée.

Stocks de fournitures

Les stocks se composent de fournitures qui seront consommées dans le cours normal des opérations durant la ou les prochaines années financières. Ces stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2014

3. RÉTRIBUTIONS DU FONDS RELATIF À L'ADMINISTRATION FISCALE

L'article 56 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec institue, au ministère des Finances, le fonds relatif à l'administration fiscale (FRAF), dont l'objet est de rétribuer, sauf dans les cas où une rétribution est autrement prévue, les services que l'Agence rend au ministre. Pour l'exercice 2013-2014, cette rétribution a été établie à 812 300 000 $ en vertu du décret n° 289-2013. Ce montant inclut une contribution de 36 325 100 $ au financement des projets spécifiques de lutte contre l'évasion fiscale.

	2014	2013
	$	$
Rétributions pour les :		
Opérations courantes	775 974 900	702 787 500
Projets spécifiques	36 325 100	37 535 400
	812 300 000	**740 322 900**

4. FRAIS D'INTÉRÊTS ET AUTRES FRAIS DE FINANCEMENT

	2014	2013
	$	$
Intérêts sur les dettes	6 572 748	5 803 883
Intérêts sur les obligations relatives aux prestations acquises	5 839 946	5 096 000
Frais de gestion	84 033	123 056
Amortissement des frais d'émission liés aux dettes	329 233	289 742
Rendement sur le Fonds des congés de maladie accumulés	(5 592 080)	(5 110 985)
Interêts autres	9 672	1 233
	7 243 552	**6 202 929**

5. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2014	2013
	$	$
Encaisse	265 360	299 564
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu (*)	25 265 243	19 895 589
	25 530 603	**20 195 153**

(*) L'avance au fonds général du fonds consolidé du revenu ne porte pas intérêt et n'a aucune modalité d'encaissement.

6. DÉBITEURS

	2014	2013
	$	$
Tarification du gouvernement du Québec	3 007 373	3 361 847
Tarification du gouvernement du Canada	963 290	3 144 433
Taxes à la consommation	4 959 816	–
Autres	7 358 076	5 270 564
	16 288 555	11 776 844

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2014

7. EFFETS À RECEVOIR DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2014	2013
	$	$
Transfert des actifs et des passifs du ministère du Revenu à l'Agence	8 754 607	8 754 607
Transfert de la provision pour vacances et autres congés rémunérés relative aux employés transférés à l'Agence	70 824 984	70 824 984
	79 579 591	**79 579 591**

Les effets à recevoir du gouvernement du Québec sont sans intérêt ni modalité d'encaissement.

8. EMPRUNT TEMPORAIRE

Le ministre des Finances peut avancer, à même le fonds général du fonds consolidé du revenu, des sommes dont le capital global en cours, à un moment donné, ne peut excéder 35 000 000 $ pour pallier des manques temporaires de liquidités. Ces avances, ne portant pas intérêt, venaient à échéance au plus tard le 31 mai 2014. Après la fin de l'exercice, elles ont été renouvelées jusqu'au 31 mai 2019. Cette facilité de crédit était inutilisée au 31 mars 2014 et au 31 mars 2013.

9. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2014	2013
	$	$
Créditeurs et charges à payer	52 703 877	49 018 061
Taxes à la consommation	1 524 226	422 480
Traitement à payer	27 529 560	24 114 978
Avantages sociaux à payer	11 797 580	8 043 506
	93 555 243	**81 599 025**

10. REVENUS REPORTÉS

	Développement informatique	Autres	2014	2013
	$	$	$	$
Gouvernement du Québec	5 456 016	24 210	5 480 226	7 004 866
Gouvernement du Canada	18 479 870	–	18 479 870	23 333 727
Autres	3 351 134	–	3 351 134	3 829 868
	27 287 020	**24 210**	**27 311 230**	**34 168 461**

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2014

10. REVENUS REPORTÉS (SUITE)

La variation des revenus reportés au cours de l'exercice se détaille comme suit :

	2014	2013
	$	$
Solde au début	34 168 461	45 768 421
Sommes reçues au cours de l'exercice	670 408	189 992
Sommes constatées à titre de revenu de l'exercice	(7 527 639)	(11 789 952)
Solde à la fin	**27 311 230**	**34 168 461**

11. DETTES

	2014	2013
	$	$
Billets à payer au Fonds de financement portant intérêt à des taux de 1,27 % et échéant respectivement les 3 et 29 avril 2014 (billets à payer portant intérêt à des taux de 1,27 % au 31 mars 2013).	33 026 477	41 015 705
Emprunts auprès du Fonds de financement remboursables par versements mensuels dégressifs en capital :		
Valeur nominale de 123 055 606 $, portant intérêt au taux de 1,93 %, échéant le 31 août 2017.	75 531 700	106 282 088
Valeur nominale de 62 010 066 $, portant intérêt au taux de 3,13 %, échéant le 30 avril 2020.	54 830 666	–
Valeur nominale de 202 929 647 $, portant intérêt au taux de 3,67 %, échéant le 31 mars 2021.	84 545 989	116 573 042
Valeur nominale de 22 022 561 $, portant intérêt au taux de 3,38 %, échéant le 30 novembre 2023.	21 520 557	–
	269 455 389	**263 870 835**

Les versements en capital à effectuer au cours des cinq prochains exercices financiers et des exercices subséquents se détaillent comme suit :

	$
2015	105 789 979
2016	58 596 282
2017	45 479 297
2018	25 451 902
2019	15 132 617
2020 et suivants	20 103 594
	270 553 671

En vertu du décret n° 307-2014, l'Agence est autorisée à emprunter à court terme ou par marge de crédit, auprès d'institutions financières ou auprès du Fonds de financement, ou à long terme, auprès du Fonds de financement, jusqu'à concurrence d'un montant de 590 000 000 $ échéant le 31 mai 2017 (670 000 000 $ au 31 mars 2013).

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2014

12. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE, VACANCES ET AUTRES CONGÉS RÉMUNÉRÉS

	Valeur avant gains et pertes actuariels non amortis	Gains (pertes) actuariels non amortis	2014	2013
	$	$	$	$
Obligations relatives aux congés de maladie accumulés	92 086 000	(14 232 796)	**77 853 204**	73 316 153
Fonds des congés de maladie accumulés	(90 196 945)	5 891 333	**(84 305 612)**	(78 713 533)
Congés de maladie	1 889 055	(8 341 463)	**(6 452 408)**	(5 397 380)
Vacances et autres congés rémunérés	95 792 041	–	**95 792 041**	89 016 297
	97 681 096	**(8 341 463)**	**89 339 633**	**83 618 917**

Provision pour congés de maladie

Description

L'Agence dispose d'un programme d'accumulation de congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par l'Agence.

La Loi sur l'Agence du revenu du Québec autorise l'Agence, en vertu de l'article 69.1, à déposer auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec les sommes nécessaires afin de former un fonds des congés de maladie accumulés pour pourvoir au paiement d'une partie ou de l'ensemble des prestations dues aux employés en raison des congés de maladie qu'ils ont accumulés. La Caisse de dépôt et placement du Québec administre ces sommes suivant la politique de placement déterminée conjointement par le ministre du Revenu et le ministre des Finances.

Accumulation des congés de maladie

Les employés accumulent habituellement une journée de congé de maladie par mois, soit 12 journées par année. Les employés à temps partiel, à temps réduit ou en aménagement de travail accumulent une journée ou une fraction de journée de congé de maladie chaque mois.

Chacun des congés non utilisés est transférable et cumulable dans le futur jusqu'à ce que survienne un événement particulier (retraite, cessation d'emploi ou décès). Cependant, les employés appartenant à certains corps d'emploi ne sont pas soumis aux règles syndicales (par exemple, les cadres). Ils ne peuvent donc pas accumuler de congés de maladie. Ils conservent toutefois les congés qu'ils ont accumulés dans le passé jusqu'à leur retraite, la cessation de leur emploi ou leur décès.

Utilisation des congés de maladie

En cas de cessation d'emploi ou de décès, un maximum de 132 journées de congé de maladie accumulées sont remboursées en un seul versement, mais uniquement à 50 % de leur valeur.

Au moment du départ à la retraite, les employés ont aussi le choix de se faire rembourser les journées de congé de maladie qu'ils ont accumulées (un maximum de 132 journées à 50 % de leur valeur). Cependant, ils choisissent surtout, après autorisation, d'utiliser ces journées lors de leur préretraite, c'est-à-dire en conservant leur lien d'emploi et en s'absentant du travail sans perte de salaire, jusqu'à ce que leur banque soit épuisée.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2014

12. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE, VACANCES ET AUTRES CONGÉS RÉMUNÉRÉS (SUITE)

Évolution des obligations relatives aux prestations acquises

	2014			2013
	Congés de maladie avant gains et pertes actuariels non amortis	Gains (pertes) actuariels non amortis	Congés de maladie (au net)	Congés de maladie (au net)
	$	$	$	$
Solde au début	89 463 054	(16 146 901)	**73 316 153**	69 481 051
Coût des prestations acquises	5 374 000	–	**5 374 000**	6 477 000
Intérêts sur les obligations	5 839 946	–	**5 839 946**	5 096 000
Prestations versées	(7 389 004)	–	**(7 389 004)**	(7 695 248)
Transferts	(1 201 996)	–	**(1 201 996)**	(889 752)
Amortissement des pertes actuarielles	–	1 914 105	**1 914 105**	847 102
Solde à la fin	**92 086 000**	**(14 232 796)**	**77 853 204**	**73 316 153**

Évaluation actuarielle et estimations subséquentes

La valeur au 31 mars 2014 des obligations relatives aux prestations acquises a été établie au moyen d'une extrapolation basée sur la dernière évaluation actuarielle effectuée en date du 31 mars 2013.

La valeur des obligations relatives aux prestations acquises est évaluée selon les hypothèses économiques les plus probables.

Principales hypothèses économiques à long terme utilisées

	2014	2013
Taux d'inflation	2,50 %	2,50 %
Progression des salaires, nette d'inflation	0,50 %	0,50 %
Taux d'actualisation	6,95 %	6,95 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	11 ans	11 ans

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2014

12. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE, VACANCES ET AUTRES CONGÉS RÉMUNÉRÉS (SUITE)

Évolution de la valeur de marché redressée du Fonds des congés de maladie accumulés

	2014	2013
	$	$
Valeur de marché redressée au début	81 812 770	–
Transfert[1]	–	75 599 380
Rendement prévu sur les placements[2]	5 276 924	4 913 960
Gains actuariels	3 107 251	1 299 430
Valeur de marché redressée à la fin[3]	**90 196 945**	**81 812 770**

1. Le transfert de la part du Fonds des congés de maladie accumulés à l'Agence est à la valeur de marché redressée.
2. Pour 2013-2014, le taux de rendement prévu des actifs du Fonds des congés de maladie accumulés était de 6,45 % (6,50 % en 2012-2013). Le taux de rendement réalisé sur la base de la valeur de marché des placements a été de 12,55 % (8,17 % en 2012-2013).
3. Au 31 mars 2014, la juste valeur des actifs du Fonds des congés de maladie accumulés déposés à la Caisse de dépôt et placement du Québec était de 95 471 595 $ (84 828 422 $ au 31 mars 2013).

Charge relative aux prestations acquises

	2014	2013
	$	$
Coût des prestations acquises	5 374 000	6 477 000
Amortissement des pertes actuarielles	(1 914 105)	(847 102)
Total	**3 459 895**	**5 629 898**

Charge d'intérêts relative aux prestations acquises

	2014	2013
	$	$
Intérêts sur les obligations relatives aux prestations acquises	5 839 946	5 096 000
Rendement sur le Fonds des congés de maladie accumulés[1]	(5 592 080)	(5 110 985)
Total	**247 866**	**(14 985)**

1. Ces revenus sont augmentés d'un amortissement de 315 156 $ (197 025 $ en 2012-2013) de gains actuariels relatifs au Fonds des congés de maladie accumulés.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2014

12. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE, VACANCES ET AUTRES CONGÉS RÉMUNÉRÉS (SUITE)

Provision pour vacances et autres congés rémunérés

Évolution des obligations relatives aux prestations acquises

	2014	2013
	$	$
Solde au début	89 016 297	80 456 260
Coût des prestations acquises	7 795 115	9 654 003
Transferts	(1 019 371)	(1 093 966)
Solde à la fin	**95 792 041**	**89 016 297**

Aucun calcul d'actualisation concernant la provision pour vacances et autres congés rémunérés n'est jugé nécessaire, puisque l'Agence estime que les vacances et les autres congés rémunérés seront pris au cours de l'exercice suivant.

13. RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de l'Agence participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2014, les taux de cotisation à certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 9,18 % à 9,84 % de la masse salariale cotisable et les taux pour le RRPE et le RRAS sont passés de 12,30 % à 14,38 %.

Pour les principaux régimes, les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE et du RRAS. Plus particulièrement pour le RRPE, depuis le 1er janvier 2014, l'employeur doit verser 5,73 % (0,54 % au 1er janvier 2013) de la masse salariale cotisable dans la caisse des participants et un montant équivalent dans la caisse des employeurs. Ainsi, l'Agence doit verser un montant supplémentaire pour l'année civile 2013 correspondant à 1,08 % de la masse salariale cotisable et à 11,46 % de la masse salariale cotisable pour l'année civile 2014.

Les cotisations de l'Agence pour l'exercice, incluant le montant de compensation à verser au RRPE et au RRAS, s'élèvent à 46 037 329 $ (36 775 724 $ au 31 mars 2013). Les obligations de l'Agence envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2014

14. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Améliorations locatives	Aménagement	Matériel et équipement	Développement informatique en cours	Développement informatique	2014 Total
	$	$	$	$	$	$
Coût						
Solde au début	21 031 617	206 851	100 603 424	33 042 698	438 327 853	593 212 443
Acquisitions	17 984 859	45 771	25 617 288	69 478 343	1 759 850	114 886 111
Dispositions	(447 663)	–	(986 831)	–	(5 935 015)	(7 369 509)
Immobilisations en cours mises en service	–	–	–	(43 634 159)	43 634 159	–
Solde à la fin	**38 568 813**	**252 622**	**125 233 881**	**58 886 882**	**477 786 847**	**700 729 045**
Amortissement cumulé						
Solde au début	3 362 123	10 151	35 355 669	–	119 644 655	158 372 598
Amortissement	2 477 910	23 490	24 999 586	–	68 703 790	96 204 776
Dispositions	(375 499)	–	(663 887)	–	(5 827 799)	(6 867 185)
Solde à la fin	**5 464 534**	**33 641**	**59 691 368**	–	**182 520 646**	**247 710 189**
Valeur comptable nette à la fin	**33 104 279**	**218 981**	**65 542 513**	**58 886 882**	**295 266 201**	**453 018 856**

Au cours de la période, des frais financiers de 462 072 $ ont été capitalisés dans le coût des immobilisations.

Le total des améliorations locatives inclut des améliorations locatives en cours pour un montant de 11 274 269 $.

Les acquisitions d'immobilisations corporelles incluses dans les créditeurs et charges à payer représentent 30 059 601 $.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2014

14. IMMOBILISATIONS CORPORELLES (SUITE)

	Améliorations locatives	Aménagement	Matériel et équipement	Développement informatique en cours	Développement informatique	2013 Total
	$	$	$	$	$	$
Coût						
Solde au début	13 705 286	–	68 261 358	36 264 728	368 465 131	486 696 503
Acquisitions	7 326 331	206 851	32 476 475	65 756 605	7 692 448	113 458 710
Dispositions	–	–	(134 409)	(3 249 314)	(3 559 047)	(6 942 770)
Immobilisations en cours mises en service	–	–	–	(65 729 321)	65 729 321	–
Solde à la fin	**21 031 617**	**206 851**	**100 603 424**	**33 042 698**	**438 327 853**	**593 212 443**
Amortissement cumulé						
Solde au début	1 442 880	–	14 634 443	–	58 650 736	74 728 059
Amortissement	1 919 243	10 151	20 831 306	–	63 890 789	86 651 489
Dispositions	–	–	(110 080)	–	(2 896 870)	(3 006 950)
Solde à la fin	**3 362 123**	**10 151**	**35 355 669**	–	**119 644 655**	**158 372 598**
Valeur comptable nette à la fin	**17 669 494**	**196 700**	**65 247 755**	**33 042 698**	**318 683 198**	**434 839 845**

Au cours de la période, des frais financiers de 799 271 $ ont été capitalisés dans le coût des immobilisations.

Le total du matériel et équipement inclut du matériel et équipement en cours pour un montant de 8 824 955 $.

Les acquisitions d'immobilisations corporelles incluses dans les créditeurs et charges à payer représentent 23 194 469 $.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2014

15. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Ententes d'occupation et contrats de location

L'Agence s'est engagée, en vertu de différentes ententes d'occupation et contrats de location relativement à des bâtiments et des photocopieurs, pour des montants totalisant 69 237 121 $ s'échelonnant jusqu'en 2016 (67 082 893 $ au 31 mars 2013).

Autres

L'Agence a également contracté d'autres engagements concernant des services professionnels, des services d'entretien et des acquisitions d'immobilisations pour un montant total de 206 138 170 $ (231 924 663 $ au 31 mars 2013).

Les engagements pour les prochains exercices se répartissent comme suit :

	Ententes d'occupation et contrats de location	Autres	Total
	$	$	$
2015	67 838 753	110 155 460	**177 994 213**
2016	1 398 368	58 948 696	**60 347 064**
2017	–	20 423 577	**20 423 577**
2018 et suivants	–	16 610 437	**16 610 437**
	69 237 121	**206 138 170**	**275 375 291**

16. ÉVENTUALITÉS

Dans le cours normal de ses activités, l'Agence est exposée à diverses réclamations et poursuites judiciaires en dommages et intérêts. Les réclamations pour lesquelles un montant a été établi totalisent 65 280 473 $. Le dénouement de ces litiges étant incertain, la perte éventuelle que l'Agence pourrait devoir assumer ne peut être déterminée. L'Agence inscrit une provision à l'égard d'une réclamation, dans la rubrique « Créditeurs et charges à payer », seulement lorsqu'il est probable que celle-ci entraînera un débours et qu'une estimation raisonnable de la somme à verser peut en être faite.

De plus, en vertu de l'Entente intégrée globale de coordination fiscale signée le 28 mars 2012 par les gouvernements du Canada et du Québec, l'Agence procédera, conjointement avec l'Agence du revenu du Canada (ARC), à un examen du coût que l'ARC engagerait pour administrer la TPS/TVH au Québec. Le coût ainsi défini représentera la nouvelle limite maximale de compensation que l'ARC versera annuellement à l'Agence pour administrer la TPS/TVH au Québec. Ce montant sera cependant ajusté rétroactivement au 1er janvier 2013 lorsqu'une nouvelle entente sera conclue entre l'Agence et l'ARC. Pour le moment, il est impossible pour l'Agence de déterminer quels seront les effets de cet examen sur ses revenus de tarification de services au gouvernement du Canada. Par conséquent, si un ajustement est requis, celui-ci sera comptabilisé dans l'exercice où il sera connu.

17. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, l'Agence est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. L'Agence n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2014

18. INSTRUMENTS FINANCIERS

Gestion des risques liés aux instruments financiers

Dans le cours normal de ses activités, l'Agence est exposée à différents risques, notamment le risque de crédit, le risque de liquidité et le risque de marché.

L'Agence a mis en place des politiques et procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels.

Risque de crédit

Le risque de crédit est principalement attribuable aux pertes que l'Agence pourrait subir ou aux coûts qu'elle pourrait être obligée d'assumer en raison de l'incapacité d'un tiers à respecter ses engagements financiers. Les principaux risques de crédit de l'Agence sont liés aux débiteurs et aux effets à recevoir du gouvernement du Québec.

La valeur comptable des débiteurs et des effets à recevoir du gouvernement du Québec représente l'exposition maximale de l'Agence au risque de crédit.

Puisque la majorité des débiteurs de l'Agence sont des organismes gouvernementaux (autres ministères et organismes québécois et gouvernement fédéral) et que les effets à recevoir sont du gouvernement du Québec, l'Agence ne croit pas être exposée à un niveau de risque de crédit significatif à l'égard de ceux-ci.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'Agence ne soit pas en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer ses obligations liées à ses passifs financiers lorsqu'elles arrivent à échéance.

Le risque de liquidité englobe également le risque que l'Agence ne soit pas en mesure de liquider ses actifs financiers au moment opportun.

L'Agence considère qu'elle détient suffisamment de trésorerie et équivalents de trésorerie et de facilités de crédit afin de réunir les fonds nécessaires à un coût raisonnable pour répondre à ses besoins financiers courants et à long terme. L'Agence paie généralement ses créditeurs dans un délai de 30 jours. Les versements en capital à effectuer pour la dette au cours des exercices subséquents sont détaillés à la note 11.

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. L'Agence est seulement exposée au risque de taux d'intérêt.

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur des instruments financiers ou que les flux de trésorerie futurs associés à ces instruments financiers fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

L'exposition au risque de taux d'intérêt de l'Agence est attribuable aux dettes. Puisque les dettes sont à taux fixe et que l'Agence prévoit le remboursement des dettes selon les échéanciers prévus, le risque de taux d'intérêt relatif aux flux de trésorerie auxquels est exposée l'Agence est minime.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 mars 2014

19. OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE

Les opérations fiduciaires qu'exerce l'Agence incluent le Fonds des pensions alimentaires et les biens non réclamés. Ces biens sont confiés à l'Agence, qui doit les administrer selon les dispositions contractuelles ou légales applicables. Ces biens sont détenus et administrés par l'Agence au profit des bénéficiaires et au nom de ceux-ci.

	2014				2013
	Actifs	Passifs	Avoir net	Augmention (diminution) de l'avoir cumulé	Avoir net
	$	$	$	$	$
Fonds des pensions alimentaires[1]	226 819 864	226 819 864	–	–	–
Biens non réclamés[2]	138 794 828	81 480 961	57 313 867	32 500 867	24 813 000
	365 614 692	**308 300 825**	**57 313 867**	**32 500 867**	**24 813 000**

1. Selon les états financiers au 31 mars 2014.
2. Selon les états financiers au 31 décembre 2013.

De plus, l'Agence est le gardien légal de sommes saisies dans le cadre de perquisitions. Ces sommes sont déposées dans des comptes bancaires et totalisent 3 264 487 $ au 31 mars 2014 (2 818 329 $ au 31 mars 2013).

20. CHIFFRES COMPARATIFS

Certaines données de 2013 ont été reclassées pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2014.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

ÉTATS FINANCIERS

ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction 133

Rapport de l'auditeur indépendant 134

États financiers

- État des revenus et des charges administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu 135
- État des actifs et des passifs administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu 136
- État des flux de trésorerie administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu 137
- Notes complémentaires – activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu 138

RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers de l'Agence du revenu du Québec en ce qui a trait aux activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés conformément aux méthodes comptables décrites dans la note 2 des notes complémentaires. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation procède, quant à elle, à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification composé exclusivement d'administrateurs qui ne sont pas membres de la haute direction de l'Agence. Ce comité examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et recommande l'approbation des états financiers au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Agence du revenu du Québec pour les activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,

Gilles Paquin

Le vice-président et directeur général de la Direction générale de l'innovation et de l'administration,

Daniel Prud'homme

Québec, le 11 décembre 2014

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des activités administrées par l'Agence du revenu du Québec pour le fonds général du fonds consolidé du revenu qui comprennent l'état des actifs et des passifs administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu au 31 mars 2014, l'état des revenus et des charges administrés et l'état des flux de trésorerie administrés pour ce fonds pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires. L'information financière a été préparée par la direction selon les méthodes comptables décrites à la note 2 des notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux méthodes comptables décrites dans la note 2 des notes complémentaires, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle des actifs et des passifs administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu au 31 mars 2014, ainsi que des revenus et des charges administrés et des flux de trésorerie administrés pour ce fonds pour l'exercice clos à cette date, conformément aux méthodes comptables décrites à la note 2 des notes complémentaires.

Référentiel comptable et restriction à l'utilisation

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur la note 2 des notes complémentaires. Cette note décrit la portée des présents états financiers et les méthodes comptables utilisées pour faire rapport sur les activités administrées par l'Agence du revenu du Québec pour le fonds général du fonds consolidé du revenu. En conséquence, il est possible que les états financiers ne puissent se prêter à un usage autre.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA
Québec, le 11 décembre 2014

ÉTAT DES REVENUS ET DES CHARGES ADMINISTRÉS POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

de l'exercice clos le 31 mars 2014
(en milliers de dollars)

	2014	2013
REVENUS ADMINISTRÉS		
Impôt sur le revenu et les biens		
Impôt sur le revenu des particuliers (note 4)	25 189 090	24 355 947
Impôt des sociétés (note 4)	5 370 504	5 797 554
	30 559 594	**30 153 501**
Taxes à la consommation (note 5)		
Vente	13 560 810	12 821 495
Carburants	16 756	19 791
Tabac	889 275	794 540
Boissons alcooliques	551 301	479 690
	15 018 142	**14 115 516**
Droits et permis		
Droits et permis	**63 751**	**61 747**
Revenus divers		
Intérêts	338 062	436 534
Amendes, pénalités et confiscations	345 476	293 113
Autres	36 058	31 257
	719 596	**760 904**
Total des revenus administrés	**46 361 083**	**45 091 668**
CHARGES ADMINISTRÉES		
Créances douteuses	573 000	697 000
Transferts financés par le régime fiscal (note 5)	5 744 401	5 316 846
Total des charges administrées	**6 317 401**	**6 013 846**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES ACTIFS ET DES PASSIFS ADMINISTRÉS POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

au 31 mars 2014
(en milliers de dollars)

	2014	2013
ACTIFS ADMINISTRÉS		
Fonds en caisse	253 353	283 052
Débiteurs (note 6)	8 651 950	9 287 690
	8 905 303	**9 570 742**
PASSIFS ADMINISTRÉS		
Créditeurs (note 7)	5 634 466	5 945 474
Comptes d'accord de perception fiscale (note 8)	1 009 267	924 626
	6 643 733	**6 870 100**
SOMME NETTE À PAYER AU FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU (note 9)	**2 261 570**	**2 700 642**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Gilles Paquin
Président-directeur général

Florent Gagné
Président du conseil d'administration

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE ADMINISTRÉS POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

de l'exercice clos le 31 mars 2014
(en milliers de dollars)

	2014	2013
Total des revenus administrés	46 361 083	45 091 668
Total des charges administrées	(6 317 401)	(6 013 846)
Variation des actifs et des passifs administrés		
Fonds en caisse	29 699	(63 586)
Débiteurs	635 740	(181 048)
Créditeurs	(311 008)	250 802
Comptes d'accord de perception fiscale	84 641	(41 904)
SOMMES NETTES DÉPOSÉES AU FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU (note 9)	**40 482 754**	**39 042 086**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

au 31 mars 2014
(en milliers de dollars)

1. POUVOIRS ET OBJECTIFS

L'Agence du revenu du Québec (l'Agence) est une personne morale, mandataire de l'État, constituée en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003) entrée en vigueur le 1er avril 2011. Elle a pour mission de fournir au ministre du Revenu l'appui nécessaire à l'application ou à l'exécution de toute loi dont la responsabilité lui est confiée et à l'exercice de toute autre responsabilité qui lui est dévolue aux termes d'une loi, d'un règlement, d'un décret, d'un arrêté ou d'une entente. Elle perçoit des sommes affectées au financement des services publics de l'État et participe aux missions économiques et sociales du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Dans le cadre de sa mission, l'Agence a pour fonction :

- d'assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie, en toute équité, sa juste part du financement des services publics;
- d'administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens;
- d'administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement;
- d'assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à leur défaut, au ministre des Finances;
- de tenir un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et d'administrer le régime québécois régissant l'existence des personnes morales afin de contribuer à la protection du public et des entreprises;
- de recommander au gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

RÉFÉRENTIEL COMPTABLE ET BUT DES ÉTATS FINANCIERS

L'Agence publie deux jeux d'états financiers : l'un relatif à ses activités propres, soit les activités de nature administrative; l'autre relatif aux activités qu'elle administre pour le fonds général du fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec.

Le but des présents états financiers est de fournir de l'information sur la portion des revenus d'impôt, de taxes ainsi que de droits et permis administrés par l'Agence servant au financement des services publics du gouvernement du Québec et constituant des revenus pour le fonds général du fonds consolidé du revenu. Les états financiers présentent également les éléments d'actifs et de passifs que l'Agence administre pour le fonds général du fonds consolidé du revenu en date de fin d'exercice. En plus de ces revenus, l'Agence perçoit des sommes pour différentes entités du gouvernement du Québec et pour le gouvernement du Canada appelées comptes d'accord de perception fiscale. La note 8 présente de l'information sur ces sommes qui ont été perçues, mais qui n'ont pas été remises à ces entités en fin d'exercice.

En vertu de l'article 68 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, l'Agence applique les conventions comptables employées pour l'établissement des états financiers consolidés du gouvernement du Québec. Les méthodes comptables énoncées dans les états financiers relatifs aux activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu ne donnent lieu à aucune différence significative par rapport aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

au 31 mars 2014
(en milliers de dollars)

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

REVENUS ADMINISTRÉS

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, c'est-à-dire dans l'année financière au cours de laquelle ont eu lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu. Les revenus qu'il serait trop difficile de mesurer avant leur encaissement sont comptabilisés au moment de la réception des fonds.

Plus spécifiquement :

Revenus fiscaux (impôt sur le revenu et les biens, taxes à la consommation)

Les revenus fiscaux résultent d'opérations sans contrepartie en biens ou en services pour lesquelles des contribuables ont l'obligation, en vertu de la législation fiscale, de verser des sommes au gouvernement afin de financer les services publics. Ces revenus sont constatés dès le moment où les mesures fiscales leur donnant lieu ont été autorisées par le Parlement et qu'un fait imposable s'est produit.

Les revenus provenant de l'impôt sur le revenu des particuliers sont constatés lorsque le contribuable a gagné le revenu qui est assujetti à l'impôt. Les revenus non perçus à la fin de l'année financière et les remboursements qui ne sont pas encore émis sont comptabilisés sur la base d'estimations établies à partir des transactions qui seront réalisées dans les trois mois qui suivent la fin de l'année financière.

Les revenus provenant de l'impôt des sociétés sont comptabilisés au moment de la réception des fonds, car les sommes à recevoir ou à rembourser ne peuvent être estimées avec précision. En effet, les revenus imposables des sociétés sont très variables d'une année à l'autre et le délai de production des déclarations des sociétés ne permet pas d'obtenir l'information complète et à temps pour établir les ajustements à l'égard des revenus à la date de clôture des états financiers. Un ajustement est fait pour tenir compte des avis de cotisation émis avant la fin de l'année financière.

Les revenus provenant des taxes à la consommation sont constatés au moment de la vente des produits ou de la prestation des services, déduction faite des crédits de taxes.

Les revenus fiscaux ne tiennent pas compte d'estimations concernant des taxes ou des impôts dus sur des revenus non déclarés dans les délais prescrits. Ces montants sont comptabilisés lors de l'émission de cotisations, à la suite de travaux de récupération fiscale ou de la production de déclarations par les contribuables.

En lien avec la législation fiscale, les crédits d'impôt remboursables réduisent les revenus fiscaux afférents. Aux fins des états financiers, lorsque ces crédits constituent des transferts effectués par le truchement du régime fiscal, ils sont reclassés et présentés dans les charges administrées, augmentant ainsi les revenus. Un crédit d'impôt remboursable constitue un transfert lorsqu'il procure à un contribuable un avantage financier dans un but autre que la réduction de l'impôt ou des taxes qu'il aurait dû autrement verser au gouvernement.

Droits et permis

Les revenus de droits et permis sont constatés lorsqu'ils sont exigibles.

Revenus divers

Les revenus d'intérêt sont constatés au fur et à mesure qu'ils sont gagnés. Leur comptabilisation cesse lorsque leur recouvrement ou celui du capital n'est pas certain.

Les revenus d'amendes, de pénalités et de confiscations ainsi que les autres revenus sont constatés lorsqu'ils sont exigibles.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

au 31 mars 2014
(en milliers de dollars)

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

ACTIFS FINANCIERS

Fonds en caisse

Les fonds en caisse représentent les sommes reçues par l'Agence au 31 mars, mais non déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu.

Débiteurs

Les débiteurs sont comptabilisés initialement au coût et ramenés à la valeur de recouvrement nette au moyen d'une provision pour créances douteuses. La variation annuelle de cette provision est imputée aux charges.

3. INCERTITUDE RELATIVE À LA MESURE

La préparation des états financiers exige de la direction de l'Agence de réaliser des estimations et d'établir des hypothèses pour évaluer et inscrire certains éléments d'actif, de passif, de revenu et de charge. Ces estimations reposent sur les données disponibles les plus fiables et les hypothèses les plus probables du moment et font appel au jugement rigoureux de la direction. Ces estimations sont réévaluées annuellement selon les nouvelles données disponibles. La valeur de la provision pour créances douteuses peut varier en raison des écarts entre les hypothèses retenues pour évaluer la probabilité de recouvrement et le montant recouvré.

4. IMPÔT SUR LE REVENU ET LES BIENS

L'impôt sur le revenu des particuliers et l'impôt des sociétés ont été réduits respectivement de 679 millions de dollars (613 millions de dollars au 31 mars 2013) et de 170 millions de dollars (153 millions de dollars au 31 mars 2013). Ces sommes ont été versées au fonds relatif à l'administration fiscale, conformément à l'article 57 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

au 31 mars 2014
(en milliers de dollars)

5. TRANSFERTS FINANCÉS PAR LE RÉGIME FISCAL

	2014	2013
Impôt sur le revenu des particuliers		
Crédits d'impôt remboursables		
Soutien aux enfants	2 205 983	2 173 247
Frais de garde d'enfants	593 129	528 061
Maintien à domicile des aînés	355 800	325 793
Aidant naturel	54 013	54 090
Épargne-études	64 300	55 400
Prime au travail	356 242	354 281
Frais médicaux	53 393	50 249
Autres	47 810	23 184
	3 730 670	**3 564 305**
Impôt des sociétés		
Crédits d'impôt remboursables		
Recherche scientifique et développement expérimental	643 423	595 819
Création d'emplois dans une région désignée	47 212	66 357
Construction de chemins d'accès et de ponts d'intérêt public	109 974	128 533
Production cinématographique	231 071	153 991
Ressources	141 278	39 224
Déclaration de pourboires	77 622	65 039
Investissement	132 369	121 657
Titres multimédias	152 709	103 451
Affaires électroniques	269 917	286 720
Autres	208 156	191 750
	2 013 731	**1 752 541**
	5 744 401	**5 316 846**

Le crédit d'impôt pour la solidarité, d'une valeur de 1 784 millions de dollars au 31 mars 2014 (de 1 703 millions de dollars au 31 mars 2013), constitue un dégrèvement car il vise à rembourser certaines taxes aux ménages à faible revenu. Ce crédit d'impôt remboursable est présenté, par conséquent, en réduction des revenus des taxes à la consommation.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

au 31 mars 2014
(en milliers de dollars)

6. DÉBITEURS

	2014	2013
Agents et mandataires		
Impôt sur le revenu et les biens	731 000	783 000
Taxes à la consommation	2 605 000	3 259 000
	3 336 000	**4 042 000**
Créances		
Impôt sur le revenu et les biens	3 209 525	3 301 916
Taxes à la consommation	908 463	999 648
Droits et permis	1 703	1 815
Revenus divers et autres	83 941	88 566
	4 203 632	4 391 945
Provision pour créances douteuses	(1 479 049)	(1 671 527)
	2 724 583	**2 720 418**
Comptes débiteurs estimés - comptabilité d'exercice		
Impôt sur le revenu et les biens	2 511 367	2 476 272
Taxes à la consommation	80 000	49 000
	2 591 367	**2 525 272**
	8 651 950	**9 287 690**

7. CRÉDITEURS

	2014	2013
Impôts et taxes à rembourser		
Impôt sur le revenu et les biens	3 729 340	3 867 025
Taxes à la consommation	1 905 126	2 078 449
	5 634 466	**5 945 474**

NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

au 31 mars 2014
(en milliers de dollars)

8. COMPTES D'ACCORD DE PERCEPTION FISCALE

Les comptes d'accord de perception fiscale représentent les sommes perçues pour d'autres entités, en vertu d'un programme de perception et de redistribution de fonds ou d'ententes particulières, mais non redistribuées au 31 mars.

	2014	2013
Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux	17 535	232 150
Fonds de l'assurance médicaments	155 364	144 353
Fonds des réseaux de transport terrestre	321 912	280 666
Gouvernement du Canada	374 840	142 799
Régie des rentes du Québec	88 305	108 128
Autres	51 311	16 530
	1 009 267	**924 626**

9. SOMME NETTE À PAYER AU FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

La somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu est constituée de l'écart entre les actifs administrés (impôts et taxes non encaissés ou non déposés au fonds général du fonds consolidé du revenu) et les passifs administrés que l'Agence doit payer à même le fonds général du fonds consolidé du revenu.

Les sommes nettes déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu comprennent toutes les sommes encaissées par l'Agence au bénéfice de ce dernier, diminuées des remboursements effectués par l'Agence au cours de l'exercice.

La variation de la somme nette est présentée ci-après :

	2014	2013
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu au début de l'exercice	2 700 642	2 664 906
Montant à rembourser pour l'exercice		
Total des revenus administrés	46 361 083	45 091 668
Total des charges administrées	(6 317 401)	(6 013 846)
Sommes nettes déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu au cours de l'exercice	(40 482 754)	(39 042 086)
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu à la fin de l'exercice	**2 261 570**	**2 700 642**

ÉTATS FINANCIERS

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2010

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction 146

Rapport de l'auditeur indépendant 147

États financiers

- État des variations de l'actif net des biens sous administration pour les biens non réclamés 148
- État des résultats des biens sous administration pour les biens non réclamés 149
- Bilan des biens sous administration pour les biens non réclamés 150
- État des flux de trésorerie des biens sous administration pour les biens non réclamés 151
- Notes complémentaires 152

RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers de l'Agence du revenu du Québec en ce qui a trait aux biens sous administration pour les biens non réclamés, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés conformément aux méthodes comptables décrites dans la note 3 des notes complémentaires. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation procède, quant à elle, à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable, à titre de fiduciaire des biens d'autrui, de gérer les affaires relatives à l'administration des biens non réclamés conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification composé exclusivement d'administrateurs qui ne sont pas membres de la haute direction de l'Agence. Ce comité examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et recommande l'approbation des états financiers au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Agence du revenu du Québec des biens sous administration pour les biens non réclamés, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,

Gilles Paquin

Le vice-président et directeur général de l'innovation et de l'administration

Daniel Prud'homme

Québec, le 30 octobre 2014

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers des biens sous administration de Revenu Québec ci-joints, qui comprennent le bilan au 31 décembre 2010, l'état des résultats et l'état des variations de l'actif net des biens sous administration et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière des biens sous administration de Revenu Québec au 31 décembre 2010, ainsi que de leurs résultats d'exploitation et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

Rapport relatif à d'autres obligations légales ou réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA
Québec, le 30 octobre 2014

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
ÉTAT DES VARIATIONS DE L'ACTIF NET

pour l'exercice clos le 31 décembre 2010
(Exprimé en milliers de dollars)

	2010	2009
SOLDE AU DÉBUT	39 369	36 180
Résultat de placement	299	238
Variation nette des éléments d'actifs et de passifs des biens sous administration		
Variation nette des éléments d'actifs	41 591	37 304
Variation nette des éléments de passifs	(18 838)	(6 328)
	22 753	**30 976**
Frais de gestion et de liquidation engagés pour le compte des patrimoines administrés		
Frais de gestion et de liquidation externes (note 4)	(1 357)	(1 182)
Honoraires de gestion de Revenu Québec	(1 286)	(1 980)
Taxes sur les frais de gestion et de liquidation sur les honoraires de gestion	(200)	(268)
Impôts et taxes payés pour le compte des patrimoines administrés	(564)	(1 247)
	(3 407)	**(4 677)**
Transferts et remises		
Récupération des transferts au ministre des Finances	3 802	6 754
Transferts au ministre des Finances	(23 349)	(18 745)
Remises des biens non réclamés aux ayants droit	(10 277)	(11 357)
	(29 824)	**(23 348)**
SOLDE À LA FIN	**29 190**	**39 369**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
ÉTAT DES RÉSULTATS

pour l'exercice clos le 31 décembre 2010
(Exprimé en milliers de dollars)

	2010	2009
Revenus d'intérêts des portefeuilles collectifs	1 232	1 058
Charges d'exploitation		
Honoraires d'administration de Revenu Québec	915	711
Taxes sur les honoraires d'administration	92	74
Frais de garde	–	5
Revenus d'intérêts nets	**225**	**268**
Gains à la disposition de placements	50	278
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placement	24	(308)
Résultat net (note 5)	**299**	**238**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
BILAN

au 31 décembre 2010
(Exprimé en milliers de dollars)

	2010	2009
ACTIF SOUS ADMINISTRATION		
Portefeuilles collectifs (notes 2e et 6)		
Encaisse	4 160	6 515
Placements temporaires	91 636	75 788
Créances (note 7)	361	50
Placements à long terme	16 212	16 501
	112 369	**98 854**
Patrimoines administrés (notes 2f et 2j)		
Comptes d'épargne et dépôts à terme	1 518	835
Valeurs mobilières (note 8)	17 722	15 475
Billets et autres créances	885	372
Biens immobiliers	7 728	8 498
Autres actifs (note 10)	113	128
	27 966	**25 308**
	140 335	**124 162**
PASSIF ET ACTIF NET SOUS ADMINISTRATION		
Passif des portefeuilles collectifs (note 2g et 2j)		
Charges à payer	804	27
DÛ au ministre des Finances	27 678	15 550
DÛ au fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalités de remboursement	2 984	2 426
Sommes encaissées en attente de prise de juridiction	4 414	7 536
	35 880	**25 539**
Passif des patrimoines administrés (notes 2h et 2j)		
Sommes à payer	72 453	56 836
Emprunts hypothécaires	2 812	2 418
	75 265	59 254
ACTIF NET DES BIENS SOUS ADMINISTRATION	**29 190**	**39 369**
	140 335	**124 162**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé,

Gilles Paquin
Président-directeur général

Florent Gagné
Président du conseil d'administration

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

pour l'exercice clos le 31 décembre 2010
(Exprimé en milliers de dollars)

	2010	2009
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Rentrées de fonds		
Réception de patrimoines en espèces	22 544	25 777
Liquidation d'éléments de patrimoines	9 899	6 917
Encaissement d'intérêts sur placements des portefeuilles collectifs	829	2 025
Encaissements transitoires pour le compte du fonds consolidé du revenu	866	814
	34 138	35 533
Sorties de fonds		
Décaissements liés à la gestion et à la liquidation des patrimoines administrés	(2 725)	(2 878)
Versements au fonds consolidé du revenu	(2 186)	(3 045)
Versements au ministre des Finances	(7 313)	(993)
Remises aux ayants droit en espèces	(7 761)	(10 110)
Règlement de sommes à payer	(1 094)	(1 473)
	(21 079)	(18 499)
Entrées de fonds nettes liées aux activités d'exploitation	13 059	17 034
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de placements à long terme dans les portefeuilles collectifs	(2 111)	(2 049)
Disposition de placements à long terme dans les portefeuilles collectifs	2 545	1 754
Entrées (sorties) de fonds nettes utilisées pour les activités d'investissement	434	(295)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	13 493	16 739
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	82 303	65 564
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	95 796	82 303

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars.)

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

Depuis le 1er avril 2006, l'administration provisoire des biens non réclamés, antérieurement assurée par le Curateur public, a été confiée à Revenu Québec comme le prévoyait la Loi sur l'abolition de certains organismes publics et le transfert de responsabilités administratives (Lois annuelles 2005, chapitre 44) sanctionnée le 16 décembre 2005. Ces biens sous administration sont régis par la Loi sur le curateur public (RLRQ, chapitre C-81), ci-après nommée la Loi.

Revenu Québec est le guichet unique du gouvernement du Québec en matière de biens non réclamés.

En vertu de l'article 30 de la Loi, Revenu Québec a la simple administration des biens qui lui sont confiés. Conformément à l'article 55 de la Loi, il peut exiger des honoraires pour l'administration de ces biens. Ces honoraires sont établis par règlement.

Revenu Québec reçoit et liquide les biens non réclamés reconnus comme tels au Québec. S'il trouve les propriétaires ou les ayants droit après une recherche raisonnable, il leur remet leurs biens ou la valeur de ceux-ci. Sinon, il remet ce qui reste à la fin de son administration au ministre des Finances, comme le prévoit l'article 41 de la Loi.

Les états financiers présentent les actifs et les passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi qui sont sous l'administration de Revenu Québec, à titre de fiduciaire des biens d'autrui. Ils excluent les revenus, les charges, les actifs et les passifs de Revenu Québec, lesquels sont comptabilisés dans les états financiers consolidés du gouvernement du Québec.

2. MÉTHODES COMPTABLES

(a) Référentiel comptable

Aux fins de la préparation de ses états financiers, Revenu Québec, à titre de fiduciaire des biens d'autrui, utilise prioritairement la partie V du *Manuel de CPA Canada – Comptabilité*. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus est cohérente avec ce dernier.

La préparation des états financiers des biens sous administration, par la direction, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs, des passifs et des éléments de variation de l'actif net ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Le principal élément pour lequel la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses est la juste valeur des instruments financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

(b) Comptabilisation des variations de l'actif net

Les postes Variation nette des éléments d'actifs et Variation nette des éléments de passifs représentent les variations de l'exercice découlant de la réception, de la réévaluation et de l'annulation des actifs et des passifs des patrimoines administrés. Les réceptions d'actifs et de passifs sont comptabilisées au moment de l'établissement de la juridiction par Revenu Québec et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les réévaluations d'actifs et de passifs, comptabilisées annuellement, représentent la variation de l'exercice de l'évaluation des actifs et des passifs des patrimoines administrés ou, s'il y a disposition, la différence entre le prix de vente de l'actif cédé et la valeur la plus récente de son évaluation. Finalement, les annulations d'actifs et de passifs sont comptabilisées lorsque Revenu Québec n'a plus juridiction sur l'actif ou le passif ou, dans le cas particulier des passifs, lorsque les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des biens lors de leur règlement final.

Les frais liés à la gestion et à la liquidation des patrimoines administrés sont comptabilisés lorsqu'ils sont engagés par Revenu Québec pour le compte de chacun des patrimoines.

Les transferts au ministre des Finances sont comptabilisés lorsque la liquidation des biens par Revenu Québec prend fin et que les opérations permettant d'assurer la remise des sommes administrées ou provenant de cette liquidation sont terminées. Les sommes ainsi transférées sont portées en augmentation du « dû au ministre des Finances ».

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars.)

2. MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

(b) Comptabilisation des variations de l'actif net (suite)

La récupération de sommes transférées au ministre des Finances est comptabilisée lorsqu'un ayant droit réclame des biens ayant fait l'objet d'un transfert antérieur au ministre des Finances. Comme le prévoit la Loi, des intérêts sont ajoutés aux sommes ainsi récupérées. Ces sommes sont portées en diminution du « dû au ministre des Finances ».

Les remises faites aux ayants droit sont comptabilisées lorsque toutes les opérations permettant la libération des sommes aux ayants droit ont été complétées.

(c) Constatation des revenus

Les opérations de placements sont comptabilisées à la date de transaction et les produits qui en découlent sont constatés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Les revenus d'intérêts des portefeuilles collectifs sont comptabilisés à l'état des résultats d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice. Les gains et les pertes sur la disposition de placements sont établis selon la méthode du coût moyen.

(d) Attribution des revenus

Les revenus d'intérêts nets du Fonds d'encaisse sont crédités mensuellement, s'il y a lieu, sur les comptes des patrimoines administrés. Les revenus d'intérêts nets ainsi que les gains et pertes matérialisés sur les placements du Fonds des régimes enregistrés de retraite sont réinvestis annuellement par l'émission d'unités additionnelles portées au compte de chaque détenteur de parts du fonds.

(e) Actifs des portefeuilles collectifs

L'article 44 de la Loi stipule que Revenu Québec peut, dans les conditions prévues par une politique de placement établie après consultation du comité de placement, constituer des portefeuilles collectifs avec les sommes disponibles provenant des biens qu'il administre. Revenu Québec assume la gestion des portefeuilles ainsi constitués, conformément aux règles du Code civil du Québec relatives aux placements présumés sûrs.

En vertu de l'article 44.1 de la Loi et malgré l'article 44 de celle-ci, Revenu Québec peut confier la gestion des portefeuilles collectifs à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Si c'est le cas, la gestion des portefeuilles est entièrement régie par la politique de placement établie par Revenu Québec, laquelle peut déroger aux règles du Code civil du Québec relatives aux placements présumés sûrs.

Revenu Québec ne peut pas emprunter en donnant les placements des portefeuilles collectifs en garantie.

Les portefeuilles collectifs de Revenu Québec comprennent un fonds d'encaisse et un fonds des régimes enregistrés de retraite. Revenu Québec exerce un contrôle exclusif sur ces derniers. La note 6 présente le détail de la composition des portefeuilles collectifs.

(f) Actif des patrimoines administrés

En vertu de l'article 43 de la Loi, Revenu Québec doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont il est chargé de l'administration. Les patrimoines administrés comprennent des comptes d'épargne, des dépôts à terme, des valeurs mobilières, des billets et autres créances, des biens immobiliers ainsi que d'autres actifs énoncés aux articles 24 et 24.1 de la Loi.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars.)

2. MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

(g) Passifs des portefeuilles collectifs

Les passifs des portefeuilles collectifs correspondent aux charges à payer et aux dus constitués dans le cadre du processus d'administration des biens non réclamés et qui ne constituent pas des éléments de patrimoine. Les principaux passifs des portefeuilles collectifs sont décrits ci-après.

Le dû au ministre des Finances correspond aux sommes provenant de la liquidation des biens qui, en l'absence d'un ayant droit et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, doivent être remises à ce ministre conformément à l'article 41.1 de la Loi. Tout ayant droit peut récupérer les sommes ainsi remises auprès du ministre des Finances.

Le dû au fonds consolidé du revenu correspond au remboursement des coûts engagés par Revenu Québec et aux honoraires relatifs à l'administration des biens qui lui sont confiés par la Loi conformément à l'article 55 de celle-ci, aux avances de fonds consenties au compte des patrimoines qu'il administre ainsi qu'à l'encaissement transitoire au Fonds d'encaisse de chèques dévolus au Fonds consolidé du revenu.

Les sommes encaissées en attente de prise de juridiction correspondent à des sommes encaissées avant que Revenu Québec n'établisse sa juridiction sur un patrimoine. Lorsque Revenu Québec accepte la prise en charge du patrimoine, ces sommes sont comptabilisées à titre de variation nette des éléments d'actifs à l'état de variation de l'actif net.

(h) Passifs des patrimoines administrés

L'article 43 de la Loi stipule que Revenu Québec n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'il administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de celui-ci. Le passif des patrimoines administrés inscrit au bilan représente donc celui que Revenu Québec administre pour autrui, et non celui qu'il a la responsabilité légale de payer.

Lorsque, à la fin de l'administration de Revenu Québec, les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des sommes dégagées à la suite de la liquidation des biens, leur règlement est effectué en fonction de la priorité des créances établie par le Code civil du Québec.

(i) Instruments financiers

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date de transaction. Les coûts de transaction associés à l'acquisition ou à la disposition d'instruments financiers détenus à des fins de transaction sont présentés comme une charge des portefeuilles collectifs. Les coûts de transaction associés à l'acquisition ou à la disposition des autres catégories d'instruments financiers sont capitalisés.

Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure

Actifs et passifs détenus à des fins de transaction

Les actifs et les passifs détenus à des fins de transaction sont des actifs et des passifs que Revenu Québec, en vertu de sa charge d'administrateur du bien d'autrui, a acquis principalement en vue de leur revente à court terme afin de réaliser un profit ou qui font partie d'un portefeuille d'instruments financiers identifiés gérés ensemble et qui présentent des indications d'un profil récent de prise de bénéfice à court terme. Cette catégorie peut également comprendre des actifs et des passifs ne respectant pas les critères susmentionnés, mais que Revenu Québec choisit de désigner irrévocablement comme étant détenus à des fins de transaction.

Les actifs et les passifs détenus à des fins de transaction sont évalués à leur juste valeur, et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation sont constatés en résultat net, à l'exception des instruments financiers compris dans les patrimoines administrés qui sont constatés à l'état de la variation de l'actif net.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars.)

2. MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

(i) Instruments financiers (suite)

Prêts et créances

Les prêts et les créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Les prêts et les créances sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Autres passifs

Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés dans la catégorie détenue à des fins de transaction. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif, à l'exception des sommes à payer telles qu'énoncées à la note 2 (j).

Classement effectué par Revenu Québec

Les classements effectués par Revenu Québec sont les suivants :

Portefeuilles collectifs :

- l'encaisse, les placements temporaires et les placements à long terme ont été classés en tant qu'actifs détenus à des fins de transactions;
- les créances sont classées en tant que prêts et créances;
- les charges à payer sont classées comme autres passifs.

Patrimoines administrés :

- les comptes d'épargne, les dépôts à terme et les valeurs mobilières ont été classés en tant qu'actifs détenus à des fins de transactions;
- les billets et autres créances sont classés en tant que prêts et créances;
- les sommes à payer et les emprunts hypothécaires sont classés comme autres passifs.

(j) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs

Portefeuilles collectifs :

Placements temporaires et à long terme

Les placements temporaires et à long terme des portefeuilles collectifs sont comptabilisés à la juste valeur, établie de la manière suivante :

- les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur. Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen;
- les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative telle que calculée par une institution financière.

La fluctuation de la juste valeur des placements dans les fonds collectifs est comptabilisée comme gains (pertes) non matérialisés sur placements en résultat net.

Créances

Les créances sont comptabilisées initialement à leur juste valeur et subséquemment au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Ce coût ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars.)

2. MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

(j) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs (suite)

Charges à payer

Les charges à payer sont comptabilisées initialement à leur juste valeur et subséquemment au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Ce coût ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

Dû au fonds consolidé du revenu

Le dû au fonds consolidé du revenu est comptabilisé au coût et tient compte de toute renonciation exercée par Revenu Québec à l'égard des soldes qu'il juge irrécouvrables.

Dû au ministre des Finances

Le dû au ministre des Finances est comptabilisé au coût.

Sommes encaissées en attente de prise de juridiction

Les sommes encaissées en attente de prise de juridiction sont comptabilisées au coût.

Patrimoines administrés :

Comptes d'épargne et dépôts à terme

Les comptes d'épargne sont évalués à la valeur de réalisation, laquelle ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

Les dépôts à terme sont évalués au coût d'acquisition qui, majoré des intérêts courus, ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

Valeurs mobilières

Les valeurs mobilières comme les actions, les unités de fonds communs de placement, les obligations et les placements détenus dans des régimes enregistrés sont évalués à leur juste valeur au moment de la prise de juridiction et ce, en fonction des informations disponibles telles que des états de compte de courtier ou le cours des principales bourses.

Aux fins de la présentation des états financiers, ces valeurs mobilières font l'objet d'une réévaluation au 31 décembre afin de refléter la juste valeur de ces actifs. Lorsque la valeur à cette date n'est pas disponible et que la direction juge qu'il est impraticable de l'obtenir, elle peut utiliser une valeur à une autre date. Tout écart entre cette valeur et celle au 31 décembre est jugé non significatif.

Billets et autres créances

Les billets et autres créances sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Biens immobiliers

Les biens immobiliers sont assimilés à des stocks puisqu'ils sont détenus pour être vendus dans le cours normal des activités. Conformément à l'article 37 de la Loi, ils sont évalués à la valeur foncière uniformisée, laquelle constitue une estimation raisonnable de la valeur de réalisation nette. La notion de coût, relativement à ces actifs, ne peut pas représenter une image fidèle de la transaction étant donné que ceux-ci sont confiés par la Loi à l'administration de Revenu Québec, ce qui n'entraîne ni coût d'acquisition, ni coût de transformation, ni autre coût.

Revenu Québec administre des barrages sans maître qu'il comptabilise à titre de biens immobiliers. En l'absence d'une évaluation fiable et disponible au prix d'un effort raisonnable, Revenu Québec inscrit ces actifs à la valeur symbolique de 1 $.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars.)

2. MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

(j) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs (suite)

Autres actifs

Les objets de valeur, les biens en entrepôt, les véhicules automobiles et les autres actifs sont assimilés à des stocks puisqu'ils sont détenus pour être vendus dans le cours normal des activités. Ils sont évalués à la valeur de réalisation, qui se rapproche de la juste valeur. La notion de coût, relativement à ces actifs, ne peut pas représenter une image fidèle de la transaction étant donné que ceux-ci sont confiés par la Loi à l'administration de Revenu Québec, ce qui n'entraîne ni coût d'acquisition, ni coût de transformation, ni autre coût.

Le cas échéant, lorsqu'il est impraticable de déterminer la valeur des différents éléments d'actifs, celle-ci est inscrite à la valeur symbolique de 1 $.

Sommes à payer

Les sommes à payer relatives aux patrimoines administrés sont inscrites à leur valeur de règlement en début de juridiction, ce qui est comparable à leur coût, et par la suite, réévaluées périodiquement et notamment lors de la liquidation finale. La direction juge qu'il est impraticable de les réévaluer annuellement compte tenu de l'impossibilité d'obtenir en temps opportun, les informations relatives au coût de ces éléments étant donné leur diversité.

Emprunts hypothécaires

Les emprunts hypothécaires sont inscrits à leur valeur en début de juridiction, ce qui est comparable à leur coût, et par la suite réévalués périodiquement jusqu'à leur règlement final.

(k) Résultat étendu

Revenu Québec n'a classé aucun instrument financier comme actif financier disponible à la vente. Par conséquent, le résultat étendu ne diffère pas du résultat net.

(l) Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent l'encaisse et les placements temporaires qui sont facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative et qui sont utilisés par Revenu Québec dans le cadre des activités courantes d'administration des patrimoines.

3. MODIFICATIONS DES NORMES COMPTABLES FUTURES

Le Conseil des normes comptables du Canada (CNC) a confirmé que les entreprises ayant une obligation publique de rendre compte sont tenues d'appliquer les Normes internationales d'information financière (IFRS) pour les états financiers des exercices ouverts à compter du 1er janvier 2011. Dans le cas des états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de Revenu Québec, les IFRS seront donc appliquées à partir de cette date. Revenu Québec est d'avis que le passage aux IFRS n'aura aucune incidence importante sur le bilan, sur l'état du résultat, sur l'état des variations de l'actif net et sur les flux de trésorerie.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars.)

4. FRAIS DE GESTION ET DE LIQUIDATION EXTERNES

	2010	2009
Honoraires professionnels	64	180
Avis publics	588	321
Commissions sur ventes	217	156
Entreposage, déménagement, loyer d'encan	103	94
Frais d'administration	223	238
Primes d'assurance	90	94
Frais légaux	55	67
Entretien et réparation d'immeubles	17	22
Autres frais	–	10
	1 357	1 182

5. RÉSULTAT NET

	Fonds d'encaisse		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Revenus d'intérêts des portefeuilles collectifs	667	447	565	611	1 232	1 058
Charges d'exploitation						
Honoraires d'administration de Revenu Québec	592	392	323	319	915	711
Taxes sur les honoraires d'administration	75	50	17	24	92	74
Frais de garde	–	5	–	–	–	5
Revenus d'intérêts nets	–	–	225	268	225	268
Gains (pertes) à la disposition de placements	–	–	50	278	50	278
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements	–	–	24	(308)	24	(308)
Résultat net	–	–	299	238	299	238

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars.)

6. PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Actif						
Encaisse	4 085	6 509	75	6	4 160	6 515
Placements temporaires*	91 636	75 788	–	–	91 636	75 788
Créances	361	50	–	–	361	50
Placements à long terme**	–	–	16 212	16 501	16 212	16 501
	96 082	82 347	16 287	16 507	112 369	98 854

* **Placements temporaires**
Les placements temporaires sont composés de billets escomptés, de bons du Trésor et d'obligations. Les taux d'intérêt effectifs varient de 0,95 % à 1,21 % (2009 : 0,26 % à 0,45 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en mai 2011. La valeur comptable des éléments à court terme de l'actif et du passif est comparable à la juste valeur, en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

** **Placements à long terme**
Les sommes provenant des régimes enregistrés visées par les dispositions de la Loi en matière de biens non réclamés sont investies dans un fonds de placement privé au Trust La Laurentienne du Canada. Ces unités sont encaissables sans préavis à leur valeur liquidative par part.

	2010	2009
Nombre d'unités	1 607 585	1 642 425
Juste valeur par unité (en dollars)	10,0844	10,0467
Coût d'acquisition des unités	15 848	16 105
Juste valeur des unités	16 212	16 501

Revenu Québec n'estime pas être exposé à un risque de crédit important, puisque les placements sont investis dans différents titres en fonction de politiques de placement.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars.)

7. CRÉANCES

	2010	2009
Intérêts	101	39
Autres créances	260	11
	361	50

La valeur comptable des éléments à court terme de l'actif est comparable à la juste valeur en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

8. VALEURS MOBILIÈRES

	2010	2009
Actions	3 953	3 675
Obligations	306	284
Unités de fonds communs de placement	10 098	8 604
Placements détenus dans des régimes enregistrés	3 365	2 912
	17 722	15 475

9. MODALITÉS POUR LES INSTRUMENTS FINANCIERS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

Compte tenu de la diversité des instruments financiers des patrimoines administrés, tant en ce qui concerne les échéances que le type d'instruments financiers, la direction juge qu'il est impraticable de présenter des informations sur les taux d'intérêt effectifs ainsi que sur les dates d'échéance.

10. AUTRES ACTIFS

	2010	2009
Objets de valeur et biens en entrepôt	51	17
Véhicules automobiles et autres	62	111
	113	128

11. GESTION DU CAPITAL

Revenu Québec, à titre d'administrateur du bien d'autrui, définit le capital comme étant l'actif net des biens sous administration et n'est soumi à aucune exigence externe en matière de gestion du capital.

En cette matière, Revenu Québec a pour objectif de préserver l'actif net des biens sous administration conformément aux exigences relatives à l'administration du bien d'autrui imposées par la Loi et le Code civil du Québec. Pour ce faire, il s'est doté de processus de gestion couvrant l'ensemble des opérations relatives à l'administration et à la liquidation des biens non réclamés. De plus, il s'est doté de politiques de placement qui régissent la gestion des portefeuilles collectifs afin d'assurer une gestion prudente.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars.)

12. PARTIES LIÉES

Les biens sous administration pour les biens non réclamés sont liés à Revenu Québec, qui en est le fiduciaire. Revenu Québec peut exiger le remboursement de ses dépenses et des honoraires pour l'administration des biens qui lui sont confiés, conformément à l'article 55 de la Loi. Il peut renoncer, en tout ou en partie, au remboursement d'une dépense engagée pour autrui ou à un honoraire exigible qu'il juge irrécouvrable. Au 31 décembre 2010, le solde cumulatif des renonciations représentait 893 606 $ (915 013 $ au 31 décembre 2009).

Les biens sous administration pour les biens non réclamés sont aussi liés à toutes les entités contrôlées directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumises soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable de la part du gouvernement du Québec. Aucune transaction significative avec ces parties liées n'a été conclue autre que celles présentées distinctement dans les états financiers.

13. ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA DATE DU BILAN

Création de l'Agence du revenu du Québec

Le 8 décembre 2010, l'Assemblée nationale a sanctionné la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003). Cette loi institue l'Agence du revenu du Québec à compter du 1er avril 2011. L'adoption de cette loi n'entraînera pas d'impact financier à l'égard du traitement des honoraires et des remboursements de certaines dépenses engagées dans le cadre de l'administration des patrimoines.

Les honoraires de gestion ainsi que le remboursement des dépenses engagées par l'Agence du revenu du Québec pour l'administration des biens qui lui sont confiés par la Loi à compter du 1er avril 2011 seront versés à l'Agence du revenu du Québec. Jusqu'au 31 mars 2011, ils sont dévolus au fonds consolidé du revenu.

Adoption de la loi sur les biens non réclamés

Le 13 juin 2011, l'Assemblée nationale du Québec a sanctionné la Loi sur les biens non réclamés (RLRQ, chapitre B-5.1). Cette loi remplace la Loi sur le Curateur public (RLRQ, chapitre C-81) à titre de loi régissant l'administration des biens non réclamés au Québec. L'adoption de cette loi n'entraînera pas de changements significatifs à l'égard des états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés.

Nouvelle politique de placement et transfert de la gestion des portefeuilles collectifs au ministère des Finances

Le 29 juin 2012, l'Agence du revenu du Québec a adopté une nouvelle politique de placement des portefeuilles collectifs. Cette politique a fait l'objet d'un amendement en vigueur à compter du 1er octobre 2012. Cette politique entraînera notamment les changements suivants :

- nomination du ministère des Finances à titre de gestionnaire des portefeuilles collectifs en remplacement de la Caisse de dépôt et placement du Québec;
- modification de la répartition de l'actif entre les placements à court terme et les placements à long terme;
- modification de certaines limites par catégorie de placement.

Malgré les changements apportés à la politique de placement, les portefeuilles collectifs continuent d'être gérés dans le respect des restrictions auxquelles est soumise l'Agence du revenu du Québec en vertu des lois en vigueur, notamment les dispositions relatives aux placements présumés sûrs.

14. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres des états financiers de 2009 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2010.

ÉTATS FINANCIERS

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

DES EXERCICES CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2011 ET LE 31 DÉCEMBRE 2010
INCLUANT LA SITUATION FINANCIÈRE D'OUVERTURE AU 1ER JANVIER 2010

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction 164

Rapport de l'auditeur indépendant 165

États financiers

- État des variations de l'actif net des biens sous administration pour les biens non réclamés 166
- État du résultat net et global des biens sous administration pour les biens non réclamés 167
- État de la situation financière des biens sous administration pour les biens non réclamés 168
- État des flux de trésorerie des biens sous administration pour les biens non réclamés 169
- Notes complémentaires 170

RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers de l'Agence du revenu du Québec en ce qui a trait aux biens sous administration pour les biens non réclamés, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés conformément aux méthodes comptables décrites dans la note 3 des notes complémentaires. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

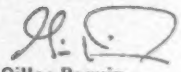
Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation procède, quant à elle, à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable, à titre de fiduciaire des biens d'autrui, de gérer les affaires relatives à l'administration des biens non réclamés conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification composé exclusivement d'administrateurs qui ne sont pas membres de la haute direction de l'Agence. Ce comité examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et recommande l'approbation des états financiers au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Agence du revenu du Québec des biens sous administration pour les biens non réclamés, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,



Gilles Paquin

Le vice-président et directeur général de l'innovation et de l'administration

Daniel Prud'homme

Québec, le 30 octobre 2014

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des biens sous administration pour les biens non réclamés, qui comprennent les états de la situation financière au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 et au 1er janvier 2010 et les états des variations de l'actif net, les états du résultat net et global et les états des flux de trésorerie pour les exercices clos le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2010, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mes audits. J'ai effectué mes audits selon les normes d'audits généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournies dans les états financiers. Les choix des procédures relèvent du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus dans le cadre de mes audits sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière des biens sous administration pour les biens non réclamés au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 et au 1er janvier 2010, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour les exercices clos le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2010, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales ou réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive du changement de référentiel comptable expliqué à la note 2 complémentaire aux états financiers, ces normes ont été appliquées pour l'exercice clos le 31 décembre 2011 de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent, ainsi que pour l'état de la situation financière d'ouverture au 1er janvier 2010.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA
Québec, le 30 octobre 2014

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
ÉTAT DES VARIATIONS DE L'ACTIF NET

des exercices clos les 31 décembre
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2011	2010
SOLDE AU DÉBUT	29 190	39 369
Résultat net et global	474	299
Variation nette des éléments d'actifs et de passifs des biens sous administration		
Variation nette des éléments d'actifs	43 000	41 591
Variation nette des éléments de passifs	(20 414)	(18 838)
	22 586	22 753
Frais de gestion et de liquidation engagés pour l'administration des patrimoines administrés		
Frais de gestion et de liquidation externes (note 5)	(1 296)	(1 357)
Honoraires de gestion de l'Agence du revenu du Québec	(2 771)	(1 286)
Taxes sur les frais de gestion et de liquidation et taxes sur les honoraires de gestion	(409)	(200)
Impôts et taxes payés pour le compte des patrimoines administrés	(561)	(564)
	(5 037)	(3 407)
Transferts et remises		
Récupération des transferts au ministre des Finances	8 198	3 802
Transferts au ministre des Finances	(21 395)	(23 349)
Remises des biens non réclamés aux ayants droit	(18 309)	(10 277)
	(31 506)	(29 824)
SOLDE À LA FIN	15 707	29 190

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
ÉTAT DU RÉSULTAT NET ET GLOBAL

des exercices clos les 31 décembre
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2011	2010
Revenus d'intérêts des portefeuilles collectifs	1 622	1 232
Charges d'exploitation		
Honoraires d'administration de l'Agence du revenu du Québec	1 242	915
Taxes sur les honoraires d'administration	146	92
Frais de garde	1	–
Revenus d'intérêts nets	**233**	**225**
Gains à la disposition de placements	126	50
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placement	115	24
Résultat net et global (note 6)	**474**	**299**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010
ACTIF SOUS ADMINISTRATION			
Portefeuilles collectifs (notes 3d et 7)			
Trésorerie (note 8)	7 886	4 160	6 515
Placements temporaires (note 13)	90 161	91 636	75 788
Créances (note 9)	195	361	50
Placements à long terme (note 13)	15 846	16 212	16 501
	114 088	112 369	98 854
Patrimoines administrés (notes 2e, 3e et 3i)			
Comptes d'épargne et dépôts à terme	1 567	1 518	835
Valeurs mobilières (note 10)	7 962	17 722	15 475
Billets et autres créances (note 2d)	720	885	372
Biens immobiliers	9 615	7 728	8 498
Autres actifs (note 11)	208	113	128
	20 072	27 966	25 308
	134 160	140 335	124 162
PASSIF ET ACTIF NET SOUS ADMINISTRATION			
Passif des portefeuilles collectifs (note 3f)			
Charges à payer	1 045	804	27
Dû au ministre des Finances	15 036	27 678	15 550
Dû au fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalités de remboursement	1 195	2 984	2 426
Dû à l'Agence du revenu du Québec, sans intérêt ni modalités de remboursement	4 421	–	–
Sommes encaissées en attente de prise de juridiction	4 486	4 414	7 536
	26 183	35 880	25 539
Passif des patrimoines administrés (notes 3g et 3i)			
Sommes à payer	89 327	72 453	56 836
Emprunts hypothécaires	2 943	2 812	2 418
	92 270	75 265	59 254
ACTIF NET DES BIENS SOUS ADMINISTRATION	15 707	29 190	39 369
	134 160	140 335	124 162

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé,

Gilles Paquin
Président-directeur général

Florent Gagné
Président du conseil d'administration

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

des exercices clos les 31 décembre
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2011	2010
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Entrées de trésorerie		
Réception de patrimoines en espèces	24 740	22 544
Encaissements découlant de la cession de biens	23 387	9 899
Encaissement d'intérêts sur placements des portefeuilles collectifs	1 401	829
Encaissements transitoires pour le compte du fonds consolidé du revenu	–	866
Encaissements transitoires pour le compte de l'Agence du revenu du Québec	401	–
Encaissement lié à une juridiction déclinée	791	–
	50 720	34 138
Sorties de trésorerie		
Décaissements liés à la gestion et à la cession des patrimoines administrés	(2 761)	(2 725)
Versements au fonds consolidé du revenu	–	(2 186)
Versements à l'Agence du revenu du Québec	(6 776)	–
Versements au ministre des Finances	(21 139)	(7 313)
Remises aux ayants droit en espèces	(16 232)	(7 761)
Règlements de sommes à payer	(2 022)	(1 094)
	(48 930)	(21 079)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	1 790	13 059
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de placements à long terme dans les portefeuilles collectifs	(2 983)	(2 111)
Disposition de placements à long terme dans les portefeuilles collectifs	3 444	2 545
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	461	434
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	2 251	13 493
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	95 796	82 303
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 8)	98 047	95 796

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS NOTES COMPLÉMENTAIRES

aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

L'Agence du revenu du Québec (ci-après nommée l'Agence) est le guichet unique du gouvernement du Québec en matière de biens non réclamés. Son siège social est situé au 3800, rue de Marly, à Québec (Québec), G1X 4A5, au Canada. L'administration des biens non réclamés est régie par la Loi sur les biens non réclamés (RLRQ, chapitre B-5.1), ci-après nommée la Loi, sanctionnée le 13 juin 2011. Antérieurement à cette date, elle était régie par la Loi sur le curateur public (RLRQ, chapitre C-81). La sanction de la Loi n'a entraîné aucun impact significatif sur les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés.

L'Agence reçoit et liquide les biens non réclamés reconnus comme tels au Québec. Si elle trouve les propriétaires ou les ayants droit après une recherche raisonnable, elle leur remet leurs biens ou la valeur de ceux-ci. Sinon, elle remet ce qui reste à la fin de son administration au ministre des Finances, comme le prévoit l'article 29 de la Loi.

En vertu de l'article 15 de la Loi, l'Agence a la simple administration des biens qui lui sont confiés. Conformément à l'article 56 de la Loi, elle peut exiger des honoraires pour l'administration de ces biens. Ces honoraires sont établis par règlement.

Les états financiers présentent les actifs et les passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi qui sont sous l'administration de l'Agence, à titre de fiduciaire des biens d'autrui. Ils excluent les revenus, les charges, les actifs et les passifs de l'Agence, lesquels sont comptabilisés dans ses propres états financiers.

2. BASE DE PRÉPARATION

(a) Déclaration de conformité

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'Agence ont été préparés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS) en vigueur au 31 décembre 2011. Il s'agit des premiers états financiers préparés conformément aux IFRS, et l'IFRS 1, Première adoption des Normes internationales d'information financière, a été appliquée. La note 16 contient de l'information sur les choix retenus conformément à la norme IFRS 1 ainsi que l'incidence du passage aux IFRS sur la situation financière des biens sous administration des biens non réclamés de l'Agence, leur performance financière et leur flux de trésorerie.

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'Agence ont été approuvés par le président-directeur général le 30 octobre 2014.

(b) Base d'évaluation

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'Agence ont été préparés sur la base du coût historique à l'exception des éléments suivants :

- les instruments financiers évalués à la juste valeur;
- les actifs des patrimoines administrés définis à la note 3e) évalués à la valeur de réalisation;
- les passifs des patrimoines administrés définis à la note 3g) évalués à la valeur de règlement.

L'état de la situation financière est présenté par ordre de liquidité, car cette présentation fournit des informations fiables et plus pertinentes.

Le traitement comptable particulier aux opérations est détaillé dans les principales méthodes comptables.

(c) Monnaie fonctionnelle et monnaie de présentation

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'Agence sont présentés en dollars canadiens, soit la monnaie fonctionnelle de l'entité.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

2. BASE DE PRÉPARATION (SUITE)

(d) Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers selon les IFRS requiert l'utilisation de certaines estimations et hypothèses de la part de la direction ayant une incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des actifs, des passifs et des éléments de variation de l'actif net ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours des périodes visées par les états financiers.

Le principal élément pour lequel la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses est l'évaluation de la provision pour billets et autres créances irrécouvrables.

Provision pour billets et autres créances irrécouvrables

L'Agence administre des billets et d'autres créances comme des reconnaissances de dette, des droits successifs et des créances découlant de jugements de cours au bénéfice des patrimoines administrés. Elle effectue annuellement une analyse détaillée des billets et autres créances afin de déterminer dans quelle mesure ceux-ci sont recouvrables.

Le solde recouvrable des billets et autres créances pourrait être différent de l'estimation formulée par la direction.

(e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables

La préparation d'états financiers selon les IFRS requiert l'exercice de jugements de la part de la direction. Ces jugements ont une incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des actifs, des passifs et des éléments de variation de l'actif net ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours des périodes visées par les états financiers.

Les principaux éléments pour lesquels la direction établit des jugements sont le choix des méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés, l'utilisation de la valeur symbolique de 1 $ pour la comptabilisation de certains actifs et passifs des patrimoines administrés, l'utilisation de valeurs établies à des dates autres que le 31 décembre ainsi que les critères de constatation des transferts au ministre des Finances.

Méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés

En l'absence d'une IFRS s'appliquant de façon particulière à une transaction, la direction doit faire usage de jugement pour développer et appliquer une méthode comptable permettant d'obtenir des informations pertinentes pour les utilisateurs.

De façon générale, les actifs et les passifs des patrimoines administrés par l'Agence lui sont confiés par la Loi, sans égard à leur forme économique. La prise en charge de ces actifs et de ces passifs n'entraîne ni coût d'acquisition, ni coût de transformation, ni autre coût d'exploitation pour l'Agence.

Chaque patrimoine est administré de façon individuelle en fonction de la situation financière propre à chacun de ceux-ci, dans les limites conférées par le Code civil du Québec et la Loi, et non selon une stratégie de gestion uniforme. La gestion de ces patrimoines est effectuée dans le but de favoriser la remise des biens à leurs ayants droit et d'assurer la remise à l'État des biens sans maître ou dont les ayants droit demeurent inconnus ou introuvables, et non de générer des plus-values ou d'atteindre des cibles de rendement.

De plus, dans le cadre de son administration, l'Agence prend des décisions sur la base de la valeur individuelle de chacun des patrimoines.

Dans le cas spécifique des biens immobiliers, l'Agence les détient afin de les vendre dans le cadre de ses activités courantes d'administration des patrimoines. Étant donné que ces biens ne sont pas utilisés dans le but de produire des biens et des services, ni d'en retirer des produits de loyers ou de valoriser le capital, ni utilisés à des fins administratives, la définition d'immobilisations corporelles ou d'immeubles de placement ne s'applique pas à ceux-ci.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

2. BASE DE PRÉPARATION (SUITE)

(e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables (suite)

Les valeurs mobilières comprennent une diversité d'éléments nominatifs faisant partie des patrimoines administrés par l'Agence. Elles ne font pas l'objet d'une stratégie d'investissement structurée, ni d'une gestion globale des risques. Ainsi, le recours au coût amorti ou à la juste valeur comme base d'évaluation ne serait pas approprié puisque la prise en charge des valeurs mobilières par l'Agence n'engendre aucun coût et que les décisions liées à l'administration des patrimoines ne sont pas prises selon la juste valeur. En conséquence, la norme sur les instruments financiers appliquée à l'agrégation des valeurs mobilières des biens non réclamés, notamment l'utilisation d'une base d'évaluation qui ne représente pas le modèle de gestion des biens sous administration et la présentation d'informations sur les risques financiers, n'aurait en soi aucune signification et ne procurerait aucun avantage supplémentaire pour les utilisateurs des états financiers.

Pour toutes ces raisons, l'Agence juge que l'évaluation au coût, relativement aux actifs et aux passifs administrés, ne peut pas représenter une image fidèle de la transaction étant donné que ceux-ci sont confiés par la Loi à l'administration de l'Agence, ce qui n'entraîne ni coût d'acquisition, ni coût de transformation, ni autre coût. L'utilisation de la valeur de réalisation pour évaluer les actifs des patrimoines administrés et l'utilisation de la valeur de règlement pour évaluer les passifs des patrimoines administrés est donc la valeur la plus pertinente et celle qui est facilement disponible à peu de coût. De plus, elle permet aux utilisateurs d'obtenir des informations fiables, neutres, prudentes et complètes. Les informations sur les actifs et les passifs des patrimoines administrés sont fournies à la direction sur la base de la valeur de réalisation dans le cas des actifs et sur la base de la valeur de règlement dans le cas des passifs. De plus, de façon générale, la valeur de réalisation et la valeur de règlement ne s'éloignent pas de façon significative de la juste valeur assurant ainsi une cohérence avec une base d'évaluation utilisée en IFRS.

Les méthodes comptables des éléments non normalisés des patrimoines administrés ainsi que l'application de la valeur de réalisation à chacun de ces éléments sont décrites à la note 3.

Utilisation de la valeur symbolique de 1 $

Dans le cadre de son administration, l'Agence administre des actifs et des passifs de nature diverse, par exemple des bijoux et des pierres précieuses, des collections d'objets, des œuvres d'art, des instruments ainsi que des outils spécialisés pour lesquels aucune évaluation fiable n'est disponible au prix d'un effort raisonnable. En l'absence d'une telle évaluation, l'Agence inscrit ces actifs et ces passifs à la valeur symbolique de 1 $.

Utilisation de valeurs établies à des dates autres que le 31 décembre

Compte tenu de la diversité des biens administrés par l'Agence, il peut arriver qu'il ne soit pas possible d'obtenir une évaluation fiable d'un élément de patrimoine en date du 31 décembre. Une telle situation peut survenir lorsqu'un tiers, par exemple une institution financière, ne répond pas aux demandes d'information de l'Agence. Lorsque la valeur au 31 décembre n'est pas disponible et que la direction juge qu'il est impraticable de l'obtenir, elle peut utiliser une valeur qu'elle juge fiable et qui a été établie à une autre date.

Critère de constatation des transferts au ministre des Finances

En l'absence d'un ayant droit de l'administration et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, la reddition de comptes et la remise des sommes qui restent à la fin de l'administration sont faites au ministre des Finances. L'Agence comptabilise les transferts au ministre des Finances lorsque la liquidation des biens prend fin et que les opérations permettant d'assurer la remise des sommes administrées ou provenant de cette liquidation sont terminées. À cet égard, elle doit déterminer le dernier acte posé dans le cadre de son administration afin de comptabiliser adéquatement les transferts au ministre des Finances.

L'Agence a établi que, sous réserve des actes administratifs relatifs à la recherche d'ayants droit, la publication de l'avis de fin de liquidation dans la *Gazette officielle du Québec* conformément à l'article 700 du Code civil du Québec constitue généralement le dernier acte administratif posé dans le cadre de l'administration des successions non réclamées.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

2. BASE DE PRÉPARATION (SUITE)

(e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables (suite)

L'Agence a également établi que, sous réserve des actes administratifs relatifs à la recherche d'ayants droit, la publication de l'avis de qualité dans la *Gazette officielle du Québec* conformément à l'article 16 de la Loi et de l'article 699 du Code civil du Québec constitue généralement le dernier acte administratif posé dans le cadre de l'administration des produits financiers non réclamés et des biens spéciaux.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Les méthodes comptables sont appliquées de manière uniforme pour les périodes visées par les états financiers, qui comprennent la situation financière d'ouverture au 1er janvier 2010 produite pour les besoins de la transition aux normes IFRS.

(a) Comptabilisation des variations de l'actif net

Les postes Variation nette des éléments d'actifs et Variation nette des éléments de passifs représentent les variations de l'exercice découlant de la réception, de la réévaluation et de l'annulation des actifs et des passifs des patrimoines administrés. Les réceptions d'actifs et de passifs sont comptabilisées au moment de l'établissement de la juridiction par l'Agence et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les réévaluations d'actifs et de passifs, comptabilisées annuellement, représentent la variation annuelle des valeurs de réalisation des actifs et des passifs des patrimoines administrés ou, s'il y a disposition, la différence entre la valeur de réalisation finale et la valeur comptabilisée la plus récente. Finalement, les annulations d'actifs et de passifs sont comptabilisées lorsque l'Agence n'a plus juridiction sur l'actif ou le passif ou, dans le cas particulier des passifs, lorsque les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des biens lors de leur règlement final.

Les frais de gestion et de liquidation relatifs à chacun des patrimoines administrés sont comptabilisées au fur et à mesure qu'ils sont engagés.

Les transferts au ministre des Finances sont comptabilisés lorsque la liquidation des biens par l'Agence prend fin et que les opérations permettant d'assurer la remise des sommes administrées ou provenant de cette liquidation sont terminées. Les sommes ainsi transférées sont portées en augmentation du « dû au ministre des Finances ».

La récupération des transferts au ministre des Finances est comptabilisée lorsqu'un ayant droit réclame des biens ayant fait l'objet d'un transfert antérieur au ministre des Finances. Comme le prévoit la Loi, des intérêts sont ajoutés aux sommes ainsi récupérées. Ces sommes sont portées en diminution du « dû au ministre des Finances ».

Les remises faites aux ayants droit sont comptabilisées lorsque toutes les opérations permettant la libération des sommes aux ayants droit sont terminées.

(b) Constatation des revenus

Les opérations de placements sont comptabilisées à la date de transaction et les revenus qui en découlent sont constatés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Les revenus d'intérêts sont comptabilisés à l'état du résultat net et global d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice. Les gains et les pertes à la vente de placements et la variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements sont aussi présentés à l'état du résultat net et global, dans l'exercice au cours duquel ils se produisent.

(c) Attribution du résultat net et global

Les revenus d'intérêts nets du fonds d'encaisse sont crédités mensuellement, s'il y a lieu, sur les comptes des patrimoines administrés. Les revenus d'intérêts nets ainsi que les gains et les pertes matérialisés sur les placements du Fonds des régimes enregistrés de retraite sont réinvestis annuellement par l'émission d'unités additionnelles portées au compte de chaque détenteur de parts du fonds.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

(d) Actifs des portefeuilles collectifs

L'article 25 de la Loi stipule que l'Agence peut constituer des portefeuilles collectifs avec les sommes disponibles provenant des biens qu'elle administre. L'Agence assume la gestion des portefeuilles ainsi constitués.

En vertu de l'article 26 de la Loi et malgré l'article 25 de celle-ci, l'Agence peut conclure avec le ministre des Finances ou, lorsque nécessaire pour permettre ou maintenir l'acceptation aux fins d'enregistrement par le ministre du Revenu du Canada d'un régime d'épargne-retraite ou d'un fonds de revenu de retraite pour l'application de la Loi de l'impôt sur le revenu (LRC 1985, c. 1 (5e suppl.)), avec une institution financière des ententes visant à leur confier la gestion de tout ou partie des portefeuilles collectifs. L'Agence exerce un contrôle exclusif sur les portefeuilles ainsi constitués.

La gestion des portefeuilles collectifs est régie par une politique de placement établie conjointement par l'Agence et le ministre des Finances.

L'Agence ne peut pas emprunter en donnant les placements des portefeuilles collectifs en garantie.

Les portefeuilles collectifs doivent être gérés dans le respect des restrictions auxquelles est soumise l'Agence en vertu de la Loi et du Règlement d'application de la Loi sur le curateur public, ainsi que des dispositions du Code civil du Québec en matière d'administration du bien d'autrui, notamment celles relatives aux placements présumés sûrs.

Aux 31 décembre 2010 et 2011 et au 1er janvier 2010, les portefeuilles collectifs constitués par l'Agence comprennent un fonds d'encaisse et un fonds des régimes enregistrés de retraite. La note 7 présente le détail de la composition des portefeuilles collectifs.

(e) Actifs des patrimoines administrés

En vertu de l'article 20 de la Loi, l'Agence doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont elle est chargée de l'administration. Ces patrimoines comprennent des comptes d'épargne, des dépôts à terme, des valeurs mobilières, des billets et autres créances, des biens immobiliers ainsi que d'autres actifs dont l'administration lui a été confiée.

(f) Passifs des portefeuilles collectifs

Les passifs des portefeuilles collectifs correspondent aux charges à payer et aux dus constitués dans le cadre du processus d'administration des biens non réclamés et qui ne constituent pas des éléments de patrimoine. Les principaux passifs des portefeuilles collectifs sont décrits ci-après.

Le dû au ministre des Finances correspond aux sommes provenant de la liquidation des biens qui, en l'absence d'un ayant droit et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, doivent être remises à ce ministre conformément à l'article 29 de la Loi. Tout ayant droit peut récupérer les sommes ainsi remises auprès du ministre des Finances.

Le dû au fonds consolidé du revenu correspond au remboursement des dépenses engagées par l'Agence et aux honoraires pour l'administration des biens qui lui sont confiés par la Loi conformément à l'article 56 de celle-ci, aux avances de fonds consenties au compte des patrimoines qu'elle administre ainsi qu'à l'encaissement transitoire de chèques dévolus au fonds consolidé du revenu avant le 1er avril 2011, soit la date de création de l'Agence.

Le dû à l'Agence du revenu du Québec correspond au remboursement des dépenses engagées par l'Agence et aux honoraires pour l'administration des biens qui lui sont confiés par la Loi conformément à l'article 56 de celle-ci, aux avances de fonds consenties au compte des patrimoines qu'elle administre ainsi qu'à l'encaissement transitoire de chèques dévolus à l'Agence à partir du 1er avril 2011, soit la date de création de l'Agence.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

(f) Passifs des portefeuilles collectifs (suite)

Les sommes encaissées en attente de prise de juridiction correspondent à des sommes encaissées avant que l'Agence n'établisse sa juridiction sur un patrimoine. Lorsque l'Agence accepte la prise en charge du patrimoine, ces sommes sont comptabilisées à titre de variation nette des éléments d'actifs à l'état de variation de l'actif net.

(g) Passifs des patrimoines administrés

En vertu de l'article 20 de la Loi, l'Agence n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'elle administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine.

Le passif inscrit à l'état de la situation financière représente celui que l'Agence administre pour autrui et non celui qu'elle a la responsabilité légale de payer. Quant aux emprunts hypothécaires, ils sont généralement garantis par les biens immobiliers afférents.

Lorsque, à la fin de l'administration de l'Agence, les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des sommes dégagées à la suite de la liquidation des biens, leur règlement est effectué en fonction de la priorité des créances établie par le Code civil du Québec.

(h) Instruments financiers

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date d'acquisition par l'Agence. Les coûts de transaction associés à l'acquisition ou à la disposition d'instruments financiers sont assumés par cette dernière.

Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure

Actifs et passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

Les actifs et les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus à des fins de transaction ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

Les actifs financiers et les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net sont évalués à leur juste valeur et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation sont constatés dans le poste Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements à l'état du résultat net et global.

Prêts et créances

Les prêts et les créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Les prêts et les créances sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Autres passifs

Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

(h) Instruments financiers (suite)

Classement effectué par l'Agence

Les classements effectués par l'Agence sont les suivants :

- Les placements temporaires et les placements à long terme sont désignés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. L'Agence a effectué cette désignation puisque les placements temporaires et les placements à long terme sont gérés, de même que leur performance est évaluée, d'après la méthode de la juste valeur conformément à une stratégie de gestion de risques et d'investissement documentée par la politique de placement des portefeuilles collectifs de l'Agence et que les informations sur les placements temporaires et les placements à long terme sont fournies sur cette base à la direction;
- La trésorerie et les créances sont classées en tant que prêts et créances;
- Les charges à payer sont classées comme autres passifs.

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs

Portefeuilles collectifs

Placements temporaires et placements à long terme

Les placements temporaires et à long terme des portefeuilles collectifs sont comptabilisés à la juste valeur, qui est établie de la manière suivante :

- les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur;
- les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative telle que calculée par une institution financière.

La fluctuation de la juste valeur des placements des portefeuilles collectifs est comptabilisée dans le poste Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements en résultat net.

Créances

Les créances sont comptabilisées initialement à leur juste valeur et subséquemment au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif lequel ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

Charges à payer

Les charges à payer sont comptabilisées initialement à leur juste valeur et subséquemment au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif lequel ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

Dû au ministre des Finances

Le dû au ministre des Finances est comptabilisé au coût.

Dû au fonds consolidé du revenu et dû à l'Agence du revenu du Québec

Le dû au fonds consolidé du revenu et le dû à l'Agence du revenu du Québec sont comptabilisés au coût et tiennent compte de toute renonciation exercée par l'Agence à l'égard des soldes qu'elle juge irrécouvrables.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs (suite)

Sommes encaissées en attente de prise de juridiction

Les sommes encaissées en attente de prise de juridiction sont comptabilisées au coût.

Patrimoines administrés

Comptes d'épargne et dépôts à terme

Les comptes d'épargne sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation établie sur la base d'états de compte ou de confirmations bancaires en date de fin d'exercice.

Les dépôts à terme sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond au coût d'acquisition par la personne représentée, majoré des intérêts courus.

Valeurs mobilières

Les valeurs mobilières comme les actions, les unités de fonds communs de placement, les obligations et les placements détenus dans des régimes enregistrés sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à leur valeur de réalisation établie sur la base des informations disponibles telles que des états de compte de courtier et le cours des principales bourses en date de fin d'exercice.

Billets et autres créances

Les billets et autres créances sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond au coût d'acquisition, majoré des intérêts courus et qui tient compte de toute provision pour billets ou créances irrécouvrables.

Au 31 décembre 2011, une provision cumulative pour billets et autres créances irrécouvrables de 363 632 $ (508 319 $ au 31 décembre 2010 et 140 904 $ au 1er janvier 2010) a été déduite du solde des billets et autres créances.

Biens immobiliers

Les biens immobiliers sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée, conformément à l'article 24 de la Loi.

L'Agence administre des barrages sans maître qu'elle comptabilise à titre de biens immobiliers. En l'absence d'une évaluation fiable et disponible au prix d'un effort raisonnable, l'Agence inscrit ces actifs à la valeur symbolique de 1 $ conformément au jugement établi à la note 2e).

Autres actifs

Les objets de valeur, les biens en entrepôt, les véhicules et les autres actifs sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation déterminée en fonction des informations disponibles pour chaque type d'actif.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2011, l'Agence a commencé l'inventaire de coffrets de sûreté non réclamés sous sa responsabilité. Ces coffrets comportent plus de 30 000 éléments de patrimoine de nature diverse pour lesquels aucune évaluation fiable n'est disponible au prix d'un effort raisonnable. Conséquemment, l'Agence inscrit ces actifs à la valeur symbolique de 1 $ conformément au jugement établi à la note 2e).

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs (suite)

Sommes à payer

Les sommes à payer sont comptabilisées à leur valeur de règlement lors de leur prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de règlement sur la base de réévaluations périodiques, notamment lors de la liquidation finale. La direction juge qu'il est impraticable de les réévaluer annuellement compte tenu de son impossibilité à obtenir, en temps opportun, les informations relatives à la valeur de réalisation de ces éléments étant donné leur diversité.

Emprunts hypothécaires

Les emprunts hypothécaires sont inscrits à leur valeur de règlement lors de leur prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de règlement établie sur la base de réévaluations périodiques jusqu'à leur règlement final.

(j) Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les soldes bancaires et les placements temporaires qui sont facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative et qui sont utilisés par l'Agence dans le cadre des activités courantes d'administration des patrimoines.

4. MODIFICATIONS DES NORMES COMPTABLES FUTURES

IFRS 9 - Instruments financiers

L'IFRS 9 a été publiée dans le cadre du projet de remplacement de l'IAS 39, Instruments financiers : comptabilisation et évaluation. L'IFRS 9 conserve, tout en le simplifiant, le modèle d'évaluation mixte prévu par l'IAS 39. Plus précisément, cette norme traite du classement et de l'évaluation des actifs financiers, établit deux grandes catégories d'actifs financiers (évalués au coût amorti et évalués à la juste valeur), prescrit un classement qui est en fonction du modèle économique de l'entité et des caractéristiques des flux de trésorerie contractuels de l'actif financier et élimine les catégories existantes d'actifs financiers, c'est-à-dire détenus jusqu'à échéance, disponibles à la vente et prêts et créances. Certains changements ont également été apportés concernant la possiblité de désigner un passif financier comme étant à la juste valeur et la méthode de comptabilisation de certains dérivés sur instruments de capitaux propres non cotés. L'IFRS 9 doit être appliquée pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1er janvier 2018. Une application anticipée est permise. L'Agence n'a pas encore évalué les incidences de cette norme sur les états financiers des biens sous administration et ne prévoit pas appliquer celle-ci de façon anticipée.

IFRS 13 - Évaluation de la juste valeur

Cette nouvelle norme vise à offrir un cadre unique applicable à l'ensemble des évaluations à la juste valeur requises ou permises par les IFRS, en clarifiant la définition de juste valeur, en fournissant des directives sur l'évaluation de la juste valeur et en améliorant les exigences en matière d'informations à fournir relativement à l'évaluation de la juste valeur. Cette norme doit être appliquée pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1er janvier 2013. L'application anticipée est permise. L'Agence n'a pas encore évalué les incidences de cette norme sur les états financiers et ne prévoit pas appliquer celle-ci de façon anticipée.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

5. FRAIS DE GESTION ET DE LIQUIDATION EXTERNES

	2011	2010
Honoraires professionnels	159	64
Avis publics	547	588
Commissions sur ventes	225	217
Entreposage, déménagement, loyer d'encan	81	103
Frais d'administration	177	223
Primes d'assurance	27	90
Frais légaux	21	55
Entretien et réparation d'immeubles	58	17
Services publics	1	–
	1 296	1 357

6. RÉSULTAT NET ET GLOBAL

	Fonds d'encaisse		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Revenus d'intérêts des portefeuilles collectifs	1 068	667	554	565	1 622	1 232
Charges d'exploitation						
Honoraires d'administration de l'Agence du revenu du Québec	937	592	305	323	1 242	915
Taxes sur les honoraires d'administration	130	75	16	17	146	92
Frais de garde	1	–	–	–	1	–
Revenus d'intérêts nets	–	–	233	225	233	225
Gains à la disposition de placements	–	–	126	50	126	50
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements	–	–	115	24	115	24
Résultat net et global	–	–	474	299	474	299

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

7. PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2011	31 décembre 2010
Actif						
Trésorerie	7 862	4 085	24	75	7 886	4 160
Placements temporaires*	90 161	91 636	–	–	90 161	91 636
Créances	195	361	–	–	195	361
Placements à long terme**	–	–	15 846	16 212	15 846	16 212
	98 218	**96 082**	**15 870**	**16 287**	**114 088**	**112 369**

	Fonds d'encaisse	Fonds des régimes enregistrés de retraite	Total
	1er janvier 2010	1er janvier 2010	1er janvier 2010
Actif			
Trésorerie	6 509	6	6 515
Placements temporaires*	75 788	–	75 788
Créances	50	–	50
Placements à long terme**	–	16 501	16 501
	82 347	**16 507**	**98 854**

* **Placements temporaires**
Les placements temporaires sont composés de billets escomptés, de bons du Trésor et d'obligations. Les taux d'intérêt effectifs varient de 0,92 % à 1,17 % (au 31 décembre 2010 : 0,95 % et 1,21 % et au 1er janvier 2010 : 0,26 % à 0,45 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en avril 2012.

** **Placements à long terme**
Les sommes provenant des biens que l'Agence administre et qui répondent aux critères d'enregistrement établis par le ministre du Revenu du Canada d'un régime d'épargne-retraite ou d'un fonds de revenu de retraite selon la Loi de l'impôt sur le revenu (LRC 1985, c. 1 (5e suppl.)) sont investies dans des unités de participation du Fonds des régimes enregistrés de retraite. Ces unités sont encaissables sans préavis à leur valeur liquidative par part.

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010
Nombre d'unités	1 555 513	1 607 585	1 642 425
Juste valeur par unité (en dollars)	10,1868	10,0844	10,0467
Coût d'acquisition des unités	15 430	15 848	16 105
Juste valeur des unités	15 846	16 212	16 501

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

8. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans les états de la situation financière et des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants comptabilisés à l'état de la situation financière :

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010
Trésorerie	7 886	4 160	6 515
Placements temporaires	90 161	91 636	75 788
	98 047	95 796	82 303

9. CRÉANCES

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010
Intérêts	96	101	39
Autres créances	99	260	11
	195	361	50

Les créances sont toutes recouvrables à court terme.

10. VALEURS MOBILIÈRES

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010
Actions	1 281	3 953	3 675
Obligations	244	306	284
Unités de fonds communs de placement	3 773	10 098	8 604
Placements détenus dans des régimes enregistrés	2 664	3 365	2 912
	7 962	17 722	15 475

11. AUTRES ACTIFS

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010
Objets de valeur et biens en entrepôt	68	51	17
Véhicules automobiles et autres	139	62	111
Actifs divers détenus dans des coffrets de sûreté	1	–	–
	208	113	128

12. GESTION DU CAPITAL

L'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, définit le capital comme étant l'actif net des biens sous administration et n'est soumise à aucune exigence externe en matière de gestion du capital.

En cette matière, l'Agence a pour objectif de préserver l'actif net des biens sous administration conformément aux exigences relatives à l'administration du bien d'autrui imposées par la Loi et le Code civil du Québec. Pour ce faire, elle s'est dotée de processus de gestion couvrant l'ensemble des opérations relatives à l'administration et à la liquidation des biens non réclamés. De plus, l'Agence s'est dotée de politiques de placement qui régissent la gestion des portefeuilles collectifs afin d'assurer une gestion prudente de ceux-ci.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

13. INSTRUMENTS FINANCIERS ET GESTION DES RISQUES FINANCIERS

(a) Politique de placement et comité de placement

Les politiques de placement de l'Agence ont pour objet de formuler les principes et les règles de placement qui répondent sommairement aux besoins et aux objectifs des clientèles des portefeuilles collectifs, de définir le niveau de risque et de rendement de ces portefeuilles, d'assurer que l'actif y est investi de façon prudente compte tenu des responsabilités de l'Agence à titre d'administratrice du bien d'autrui, ainsi que de décrire la structure de gestion et les méthodes de contrôle retenues pour l'exploitation permanente de ceux-ci. Les politiques de placement s'appliquent à l'actif des portefeuilles collectifs détenu par un dépositaire dont la gestion est sous la responsabilité de l'Agence.

L'Agence a constitué un comité de surveillance relatif à la gestion des portefeuilles collectifs qui est chargé d'exercer un suivi en matière de placement des biens dont elle assume l'administration collective.

Semestriellement, le comité de surveillance

- passe en revue les catégories d'actifs et les flux monétaires nets des portefeuilles collectifs;
- discute des perspectives économiques et des projets de placement de chaque gestionnaire;
- passe en revue la composition de l'actif et prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la conformité avec les politiques de placement;
- reçoit et évalue les statistiques sur le rendement des placements des portefeuilles collectifs de chacun des gestionnaires;
- s'assure que chaque gestionnaire agit en conformité avec son mandat et les politiques de placement.

(b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, ne soit pas en mesure de satisfaire aux obligations financières lorsqu'elles viennent à échéance.

Afin de satisfaire aux obligations financières des patrimoines administrés, l'Agence maintient la totalité des placements du Fonds d'encaisse dans des titres liquides dont l'échéance est de moins d'un an.

En ce qui concerne les échéances contractuelles des passifs financiers, les charges à payer sont toutes exigibles à court terme.

De plus, le dû à l'Agence du revenu du Québec, le dû au fonds consolidé du revenu ainsi que le dû au ministre des Finances, bien qu'étant des passifs non financiers ne comportant pas de modalités de remboursement, sont généralement réglés à court terme.

(c) Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que l'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, subisse une perte financière si les contreparties ne remplissent pas les conditions prévues aux contrats.

Les portefeuilles collectifs administrés par l'Agence doivent être gérés dans le respect des restrictions en matière d'administration du bien d'autrui auxquelles elle est soumise en vertu de la Loi et des dispositions du Code civil du Québec, notamment de l'article 1339 de celui-ci concernant les placements présumés sûrs. Ces contraintes obligent l'Agence à traiter avec des institutions financières dont la cote de crédit est élevée.

De plus, l'Agence gère ce risque en établissant des limites de détention par catégorie d'instruments financiers dans le cadre de sa politique de placement. À cet égard, l'ensemble des titres émis par un même émetteur, à l'exception des titres émis par le gouvernement du Canada ou le gouvernement du Québec, ne doit pas représenter plus de 15 % de la juste valeur de chaque portefeuille collectif.

Au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 ainsi qu'au 1er janvier 2010, l'exposition maximale au risque de crédit, sans tenir compte d'aucune garantie détenue ni d'aucun autre rehaussement de crédit, correspond aux valeurs comptables des actifs des portefeuilles collectifs.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

13. INSTRUMENTS FINANCIERS ET GESTION DES RISQUES FINANCIERS (SUITE)

(d) Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur des instruments financiers fluctue en raison des variations des taux de change, des taux d'intérêt, du cours des actions ou des prix des marchandises.

L'Agence limite son exposition au risque de marché en établissant des limites de détention pour différentes catégories d'instruments financiers.

Au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 ainsi qu'au 1er janvier 2010, les limites de détention prévues par les politiques de placement pour chacun des portefeuilles collectifs ainsi que les pourcentages de détention par catégorie d'instruments financiers s'établissaient comme suit :

Fonds d'encaisse			% de détention		
	Minimum	Maximum	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010
Bons du Trésor et obligations échéants à moins d'un an garantis par le gouvernement du Canada	0 %	40 %	0,14 %	0,16 %	18,09 %
Bons du Trésor et obligations échéants à moins d'un an de municipalités, de sociétés d'État ou garantis par le gouvernement du Québec	60 %	100 %	99,86 %	99,84 %	81,91 %
			100 %	100 %	100 %

Fonds des régimes enregistrés de retraite*			% de détention		
	Minimum	Maximum	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010
Titres à revenu fixe échéants à plus d'un an garantis par le gouvernement du Canada	0 %	40 %	18,94 %	20,90 %	17,45 %
Titres à revenu fixe échéants à plus d'un an de municipalités, de sociétés d'État ou garantis par le gouvernement du Québec	60 %	100 %	81,06 %	79,10 %	82,55 %
			100 %	100 %	100 %

*** Instruments financiers détenus dans des unités de participation du Fonds des régimes enregistrés de retraite.**

(e) Hiérarchie des évaluations de la juste valeur

Les instruments financiers des biens sous administration de l'Agence présentés à la juste valeur sont classés selon la hiérarchie suivante :

Niveau 1 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non ajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques.

Niveau 2 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés au moyen de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

13. INSTRUMENTS FINANCIERS ET GESTION DES RISQUES FINANCIERS (SUITE)

(e) Hiérarchie des évaluations de la juste valeur (suite)

Niveau 3 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables (données non observables). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires, ajusté pour refléter les différences entre les instruments évalués et les données de marché disponibles. Ce niveau comprend également les instruments dont l'évaluation repose sur des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte de données de marché observables, mais ajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres à l'instrument évalué.

Le classement des instruments financiers entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque année.

Au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 et au 1er janvier 2010, les instruments financiers étaient classés au niveau 2. Au cours des exercices clos respectivement les 31 décembre 2011 et 2010, il n'y a eu aucun transfert significatif entre les différents niveaux hiérarchiques.

La juste valeur des instruments financiers classés en tant que prêts et créances et autres passifs est comparable à la valeur comptable en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

14. PARTIES LIÉES

Les biens sous administration pour les biens non réclamés sont liés à l'Agence, qui en est la fiduciaire. Cette dernière peut exiger le remboursement de ses dépenses et des honoraires pour l'administration des biens qui lui sont confiés, conformément à l'article 56 de la Loi. Elle peut renoncer, en tout ou en partie, au remboursement d'une dépense engagée pour autrui ou à un honoraire exigible qu'elle juge irrécouvrable. Au 31 décembre 2011, le solde cumulatif des renonciations représentait 868 415 $ (893 606 $ au 31 décembre 2010 et 915 013 $ au 1er janvier 2010).

Les biens sous administration pour les biens non réclamés sont aussi liés à toutes les entités contrôlées directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumises soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable du gouvernement du Québec. Aucune transaction significative avec ces parties liées n'a été conclue autre que celles présentées distinctement dans les états financiers.

15. ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA DATE DE CLÔTURE

Nouvelle politique de placement et transfert de la gestion des portefeuilles collectifs au ministère des Finances

Le 29 juin 2012, l'Agence a adopté une nouvelle politique de placement des portefeuilles collectifs. Cette politique a fait l'objet d'un amendement en vigueur à compter du 1er octobre 2012. Elle entraînera notamment les changements suivants :

- nomination du ministère des Finances à titre de gestionnaire des portefeuilles collectifs en remplacement de la Caisse de dépôt et placement du Québec;
- modification de la répartition de l'actif entre les placements à court terme et les placements à long terme;
- modification de certaines limites par catégorie de placement;

Malgré les changements apportés à la politique de placement, les portefeuilles collectifs continuent d'être gérés dans le respect des restrictions auxquelles est soumise l'Agence en vertu des lois en vigueur, notamment les dispositions relatives aux placements présumés sûrs.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

aux 31 décembre 2011 et 2010 et au 1er janvier 2010
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

16. PASSAGE AUX IFRS

(a) Application d'IFRS 1

Les présents états financiers des biens sous administration ont été établis selon les IFRS, et la norme IFRS 1, - Première application des Normes internationales d'information financière a été appliquée. L'Agence appliquait antérieurement la partie V du *Manuel de CPA Canada – Comptabilité* comme base de préparation des états financiers des biens sous administration. La date de transition adoptée par l'Agence pour le passage aux IFRS est le 1er janvier 2010. L'Agence a établi l'état de la situation financière d'ouverture en IFRS des biens sous administration à cette date.

Au 1er janvier 2010, au 31 décembre 2010 et au 31 décembre 2011, le passage aux IFRS n'a eu aucune incidence sur l'état de la situation financière, sur l'état du résultat net et global, sur l'état des variations de l'actif net ou sur les flux de trésorerie.

(b) Exemptions et exceptions en vertu d'IFRS 1

L'Agence a évalué les options disponibles pour les exemptions et une seule d'entre elles a été utilisée dans la préparation des états financiers des biens sous administration.

La norme IAS 39 permet de désigner, lors de sa comptabilisation initiale, un instrument financier à la juste valeur par le biais du résultat net si certaines conditions sont respectées et l'IFRS 1 permet d'effectuer cette désignation à la date de transition. L'Agence a choisi de désigner les placements temporaires et les placements à long terme à la juste valeur par le biais du résultat net, tout comme ils l'étaient selon le référentiel comptable antérieur.

Par ailleurs, la norme IFRS 1 contient des exceptions obligatoires relatives à la pleine application rétrospective des IFRS, dont l'une qui s'applique pour les biens sous administration quant aux estimations établies par la direction de l'Agence. À cet égard, l'Agence s'est assurée de ne pas utiliser ses connaissances subséquentes afin de créer ou de réviser des estimations établies conformément aux IFRS à la date de transition. Conséquemment, les estimations utilisées à cette date sont cohérentes avec les estimations établies à cette même date selon le référentiel comptable antérieur.

ÉTATS FINANCIERS

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2012

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction 188

Rapport de l'auditeur indépendant 189

États financiers

- État des variations de l'actif net des biens sous administration pour les biens non réclamés 190
- État du résultat net et global des biens sous administration pour les biens non réclamés 191
- État de la situation financière des biens sous administration pour les biens non réclamés 192
- État des flux de trésorerie des biens sous administration pour les biens non réclamés 193
- Notes complémentaires 194

RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers de l'Agence du revenu du Québec en ce qui a trait aux biens sous administration pour les biens non réclamés, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés conformément aux méthodes comptables décrites dans la note 3 des notes complémentaires. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation procède, quant à elle, à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable, à titre de fiduciaire des biens d'autrui, de gérer les affaires relatives à l'administration des biens non réclamés conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification composé exclusivement d'administrateurs qui ne sont pas membres de la haute direction de l'Agence. Ce comité examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et recommande l'approbation des états financiers au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Agence du revenu du Québec des biens sous administration pour les biens non réclamés, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,

Gilles Paquin

Le vice-président et directeur général de l'innovation et de l'administration

Daniel Prud'homme

Québec, le 30 octobre 2014

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des biens sous administration pour les biens non réclamés, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2012 et l'état des variations de l'actif net, l'état du résultat net et global et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière pour les biens sous administration des biens non réclamés au 31 décembre 2012, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA
Québec, le 30 octobre 2014

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
ÉTAT DES VARIATIONS DE L'ACTIF NET

de l'exercice clos le 31 décembre 2012
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
RÉSULTAT NET ET GLOBAL	20	474
Variation nette des éléments d'actifs et de passifs des biens sous administration		
Variation nette des éléments d'actifs	44 534	43 000
Variation nette des éléments de passifs	(2 946)	(20 414)
	41 588	22 586
Frais de gestion et de liquidation engagés pour l'administration des patrimoines administrés		
Frais de gestion et de liquidation externes (note 5)	(1 585)	(1 296)
Honoraires de gestion de l'Agence du revenu du Québec	(4 976)	(2 771)
Taxes sur les frais de gestion et de liquidation et taxes sur les honoraires de gestion	(756)	(409)
Impôts et taxes payés pour le compte des patrimoines administrés	(952)	(561)
	(8 269)	(5 037)
Transferts et remises		
Récupération des transferts au ministre des Finances	5 809	8 198
Transferts au ministre des Finances	(15 675)	(21 395)
Remises des biens non réclamés aux ayants droit	(14 367)	(18 309)
	(24 233)	(31 506)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ACTIF NET	9 106	(13 483)
ACTIF NET AU DÉBUT	15 707	29 190
ACTIF NET À LA FIN	24 813	15 707

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
ÉTAT DU RÉSULTAT NET ET GLOBAL

de l'exercice clos le 31 décembre 2012
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
Revenus d'intérêts des portefeuilles collectifs	1 619	1 622
Charges d'exploitation		
Honoraires d'administration de l'Agence du revenu du Québec	1 266	1 242
Taxes sur les honoraires d'administration	167	146
Frais de garde	0	1
Revenus d'intérêts nets	186	233
Gains à la disposition de placements	89	126
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements	(255)	115
Résultat net et global (note 6)	20	474

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

au 31 décembre 2012
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
ACTIF SOUS ADMINISTRATION		
Portefeuilles collectifs (notes 3d et 7)		
Trésorerie (note 8)	6 221	7 886
Placements temporaires (note 13)	44 861	90 161
Créances (note 9)	311	195
Placements à long terme (note 13)	59 979	15 846
	111 372	114 088
Patrimoines administrés (notes 2e, 3e et 3i)		
Comptes d'épargne et dépôts à terme	1 557	1 567
Valeurs mobilières (note 10)	6 772	7 962
Billets et autres créances (note 2d)	1 210	720
Biens immobiliers	12 425	9 615
Autres actifs (note 11)	252	208
	22 216	20 072
	133 588	134 160
PASSIF ET ACTIF NET SOUS ADMINISTRATION		
Passif des portefeuilles collectifs (note 3f)		
Charges à payer	582	1 045
DD au ministre des Finances et de l'Économie	8 775	13 036
DD au fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalités de remboursement	318	1 195
DD à l'Agence du revenu du Québec, sans intérêt ni modalités de remboursement	1 775	4 421
Sommes encaissées en attente de prise de juridiction	4 731	4 486
	16 181	26 183
Passif des patrimoines administrés (notes 3g et 3i)		
Sommes à payer	88 350	89 327
Emprunts hypothécaires	4 244	2 943
	92 594	92 270
ACTIF NET DES BIENS SOUS ADMINISTRATION	24 813	15 707
	133 588	134 160

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé,

Gilles Paquin
Président-directeur général

Florent Gagné
Président du conseil d'administration

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

de l'exercice clos le 31 décembre 2012
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Entrées de trésorerie		
Réception de patrimoines en espèces	26 272	24 740
Encaissements découlant de la cession de biens	14 344	23 387
Encaissement d'intérêts sur placements des portefeuilles collectifs	1 538	1 401
Encaissements transitoires pour le compte de l'Agence du revenu du Québec	414	401
Encaissement lié à une juridiction déclinée	–	791
	42 568	50 720
Sorties de trésorerie		
Décaissements liés à la gestion et à la cession des patrimoines administrés	(2 984)	(2 761)
Versements à l'Agence du revenu du Québec	(12 250)	(6 776)
Versements au ministre des Finances	(13 309)	(21 139)
Remises aux ayants droit en espèces	(14 118)	(16 232)
Règlements de sommes à payer	(2 079)	(2 022)
Décaissement lié à une juridiction déclinée	(791)	–
	(45 531)	(48 930)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	(2 963)	1 790
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de placements à long terme dans les portefeuilles collectifs	(46 834)	(2 983)
Disposition de placements à long terme dans les portefeuilles collectifs	2 832	3 444
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(44 002)	461
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(46 965)	2 251
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	98 047	95 796
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 8)	51 082	98 047

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2012
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

L'Agence du revenu du Québec (ci après nommée l'Agence) est le guichet unique du gouvernement du Québec en matière de biens non réclamés. Son siège social est situé au 3800, rue de Marly, à Québec (Québec), G1X 4A5, au Canada. L'administration des biens non réclamés est régie par la Loi sur les biens non réclamés (RLRQ, chapitre B-5.1) ci-après nommée la Loi.

L'Agence reçoit et liquide les biens non réclamés reconnus comme tels au Québec. Si elle trouve les propriétaires ou les ayants droit après une recherche raisonnable, elle leur remet leurs biens ou la valeur de ceux-ci. Sinon, elle remet ce qui reste à la fin de son administration au ministre des Finances, comme le prévoit l'article 29 de la Loi.

En vertu de l'article 15 de la Loi, l'Agence a la simple administration des biens qui lui sont confiés. Conformément à l'article 56 de la Loi, elle peut exiger des honoraires pour l'administration de ces biens. Ces honoraires sont établis par règlement.

Les états financiers présentent les actifs et les passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi qui sont sous l'administration de l'Agence, à titre de fiduciaire des biens d'autrui. Ils excluent les revenus, les charges, les actifs et les passifs de l'Agence, lesquels sont comptabilisés dans ses propres états financiers.

2. BASE DE PRÉPARATION

(a) Déclaration de conformité

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'Agence ont été préparés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS) en vigueur au 31 décembre 2012.

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'Agence ont été approuvés par le président-directeur général le 30 octobre 2014.

(b) Base d'évaluation

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'Agence ont été préparés sur la base du coût historique à l'exception des éléments suivants :

- les instruments financiers évalués à la juste valeur;
- les actifs des patrimoines administrés définis à la note 3e) évalués à la valeur de réalisation;
- les passifs des patrimoines administrés définis à la note 3g) évalués à la valeur de règlement.

L'état de la situation financière est présenté par ordre de liquidité, car cette présentation fournit des informations fiables et plus pertinentes.

Le traitement comptable particulier aux opérations est détaillé dans les principales méthodes comptables.

(c) Monnaie fonctionnelle et monnaie de présentation

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'Agence sont présentés en dollars canadiens, soit la monnaie fonctionnelle de l'entité.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2012
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

2. BASE DE PRÉPARATION (SUITE)

(d) Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers selon les IFRS requiert l'utilisation de certaines estimations et hypothèses de la part de la direction ayant une incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des actifs, des passifs et des éléments de variation de l'actif net ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers.

Le principal élément pour lequel la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses est l'évaluation de la provision pour billets et autres créances irrécouvrables.

Provision pour billets et autres créances irrécouvrables

L'Agence administre des billets et autres créances comme des reconnaissances de dette, des droits successifs et d'autres créances découlant de jugements de cours au bénéfice des patrimoines administrés. Elle effectue annuellement une analyse détaillée des billets et autres créances afin de déterminer dans quelle mesure ceux-ci sont recouvrables.

Le solde recouvrable des billets et autres créances pourrait être différent de l'estimation formulée par la direction.

(e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables

La préparation d'états financiers selon les IFRS requiert l'exercice de jugements de la part de la direction ayant une incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des actifs, des passifs et des éléments de variation de l'actif net ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers.

Les principaux éléments pour lesquels la direction établit des jugements sont le choix des méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés, l'utilisation de la valeur symbolique de 1 $ pour la comptabilisation de certains actifs et passifs des patrimoines administrés, l'utilisation de valeurs établies à des dates autres que le 31 décembre ainsi que les critères de constatation des transferts au ministre des Finances.

Méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés

En l'absence d'une IFRS s'appliquant de façon particulière à une transaction, la direction doit faire usage de jugement pour développer et appliquer une méthode comptable permettant d'obtenir des informations pertinentes pour les utilisateurs.

De façon générale, les actifs et les passifs des patrimoines administrés par l'Agence lui sont confiés par la Loi, sans égard à leur forme économique. La prise en charge de ces actifs et de ces passifs n'entraîne ni coût d'acquisition, ni coût de transformation, ni autre coût d'exploitation pour l'Agence.

Chaque patrimoine est administré de façon individuelle en fonction de la situation financière propre à chacun de ceux-ci, dans les limites conférées par le Code civil du Québec et la Loi et non selon une stratégie de gestion uniforme. La gestion de ces patrimoines est effectuée dans le but de favoriser la remise des biens à leurs ayants droit et d'assurer la remise à l'État des biens sans maître ou dont les ayants droit demeurent inconnus ou introuvables, et non de générer des plus-values ou d'atteindre des cibles de rendement.

De plus, dans le cadre de son administration, l'Agence prend des décisions sur la base de la valeur individuelle de chacun des patrimoines.

Dans le cas spécifique des biens immobiliers, l'Agence les détient afin de les vendre dans le cadre de ses activités courantes d'administration des patrimoines. Étant donné que ces biens ne sont pas utilisés dans le but de produire des biens et des services, ni d'en retirer des produits de loyers ou de valoriser le capital, ni utilisés à des fins administratives, la définition d'immobilisations corporelles ou d'immeubles de placement ne s'applique pas à ceux-ci.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2012
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

2. BASE DE PRÉPARATION (SUITE)

(e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables (suite)

Les valeurs mobilières comprennent une diversité d'éléments nominatifs faisant partie des patrimoines administrés par l'Agence. Elles ne font pas l'objet d'une stratégie d'investissement structurée, ni d'une gestion globale des risques. Ainsi, le recours au coût amorti ou à la juste valeur comme base d'évaluation ne serait pas approprié puisque la prise en charge des valeurs mobilières par l'Agence n'engendre aucun coût et que les décisions liées à l'administration des patrimoines ne sont pas prises selon la juste valeur. En conséquence, la norme sur les instruments financiers appliquée à l'agrégation des valeurs mobilières des biens non réclamés, notamment l'utilisation d'une base d'évaluation qui ne représente pas le modèle de gestion des biens sous administration et la présentation d'informations sur les risques financiers, n'aurait en soi aucune signification et ne procurerait aucun avantage supplémentaire pour les utilisateurs des états financiers.

Pour toutes ces raisons, l'Agence juge que l'évaluation au coût, relativement aux actifs et aux passifs administrés, ne peut représenter une image fidèle de la transaction étant donné que ceux-ci sont confiés par la Loi à l'administration de l'Agence, ce qui n'entraîne ni coût d'acquisition, ni coût de transformation ni autre coût. L'utilisation de la valeur de réalisation pour évaluer les actifs des patrimoines administrés et l'utilisation de la valeur de règlement pour évaluer les passifs des patrimoines administrés est donc la valeur la plus pertinente et celle qui est facilement disponible à peu de coût. De plus, elle permet aux utilisateurs d'obtenir des informations fiables, neutres, prudentes et complètes. Les informations sur les actifs et les passifs des patrimoines administrés sont fournies à la direction sur la base de la valeur de réalisation dans le cas des actifs et sur la base de la valeur de règlement dans le cas des passifs. De plus, de façon générale, la valeur de réalisation et la valeur de règlement ne s'éloignent pas de façon significative de la juste valeur assurant ainsi une cohérence avec une base d'évaluation utilisée en IFRS.

Les méthodes comptables des éléments non normalisés des patrimoines administrés ainsi que l'application de la valeur de réalisation à chacun de ces éléments sont décrites à la note 3.

Utilisation de la valeur symbolique de 1 $

Dans le cadre de l'administration des biens non réclamés, l'Agence administre des actifs et des passifs de nature diverse par exemple des bijoux et des pierres précieuses, des collections d'objets, des œuvres d'art, des instruments ainsi que des outils spécialisés pour lesquels aucune évaluation fiable n'est disponible au prix d'un effort raisonnable. En l'absence d'une telle évaluation, l'Agence inscrit ces actifs et ces passifs à la valeur symbolique de 1 $.

Utilisation de valeurs établies à des dates autres que le 31 décembre

Compte tenu de la diversité des biens administrés par l'Agence, il peut arriver qu'il ne soit pas possible d'obtenir une évaluation fiable d'un élément de patrimoine en date du 31 décembre. Une telle situation peut survenir lorsqu'un tiers, par exemple une institution financière, ne répond pas aux demandes d'information de l'Agence. Lorsque la valeur au 31 décembre n'est pas disponible et que la direction juge qu'il est impraticable de l'obtenir, elle peut utiliser une valeur qu'elle juge fiable et qui a été établie à une autre date.

Critère de constatation des transferts au ministre des Finances

En l'absence d'un ayant droit de l'administration et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, la reddition de comptes et la remise des sommes qui restent à la fin de l'administration sont faites au ministre des Finances. L'Agence comptabilise les transferts au ministre des Finances lorsque la liquidation des biens prend fin et que les opérations permettant d'assurer la remise des sommes administrées ou provenant de cette liquidation sont terminées. À cet égard, elle doit déterminer le dernier acte posé dans le cadre de son administration afin de comptabiliser adéquatement les transferts au ministre des Finances.

L'Agence a établi que, sous réserve des actes administratifs relatifs à la recherche d'ayants droit, la publication de l'avis de fin de liquidation dans la *Gazette officielle du Québec* conformément à l'article 700 du Code civil du Québec constitue généralement le dernier acte administratif posé dans le cadre de l'administration des successions non réclamées.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2012
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

2. BASE DE PRÉPARATION (SUITE)

(e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables (suite)

L'Agence a également établi que, sous réserve des actes administratifs relatifs à la recherche d'ayants droit, la publication de l'avis de qualité dans la *Gazette officielle du Québec* conformément à l'article 16 de la Loi et de l'article 699 du Code civil du Québec constitue généralement le dernier acte administratif posé dans le cadre de l'administration des produits financiers non réclamés et des biens spéciaux.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

(a) Comptabilisation des variations de l'actif net

Les postes Variation nette des éléments d'actifs et Variation nette des éléments de passifs représentent les variations de l'exercice découlant de la réception, de la réévaluation et de l'annulation des actifs et des passifs des patrimoines administrés. Les réceptions d'actifs et de passifs sont comptabilisées au moment de l'établissement de la juridiction par l'Agence et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les réévaluations d'actifs et de passifs, comptabilisées annuellement, représentent la variation annuelle des valeurs de réalisation des actifs et des passifs des patrimoines administrés ou, s'il y a disposition, la différence entre la valeur de réalisation finale et la valeur comptabilisée la plus récente. Finalement, les annulations d'actifs et de passifs sont comptabilisées lorsque l'Agence n'a plus juridiction sur l'actif ou le passif ou, dans le cas particulier des passifs, lorsque les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des biens lors de leur règlement final.

Les frais de gestion et de liquidation relatifs à chacun des patrimoines administrés sont comptabilisés au fur et à mesure qu'ils sont engagés.

Les transferts au ministre des Finances sont comptabilisés lorsque la liquidation des biens par l'Agence prend fin et que les opérations permettant d'assurer la remise des sommes administrées ou provenant de cette liquidation sont terminées. Les sommes ainsi transférées sont portées en augmentation du « dû au ministre des Finances ».

La récupération des transferts au ministre des Finances est comptabilisée lorsqu'un ayant droit réclame des biens ayant fait l'objet d'un transfert antérieur au ministre des Finances. Comme le prévoit la Loi, des intérêts sont ajoutés aux sommes ainsi récupérées. Ces sommes sont portées en diminution du « dû au ministre des Finances ».

Les remises faites aux ayants droit sont comptabilisées lorsque toutes les opérations permettant la libération des sommes aux ayants droit ont été complétées.

(b) Constatation des revenus

Les opérations de placements sont comptabilisées à la date de transaction et les revenus qui en découlent sont constatés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Les revenus d'intérêts sont comptabilisés à l'état du résultat net et global d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice. Les gains et les pertes à la disposition de placements et la variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements sont aussi présentés à l'état du résultat net et global, dans l'exercice au cours duquel ils se produisent.

(c) Attribution du résultat net et global

Les revenus d'intérêts nets du Fonds de revenu – Biens non réclamés sont crédités mensuellement, s'il y a lieu, sur les comptes des patrimoines administrés. Les revenus d'intérêts nets ainsi que les gains et les pertes matérialisés sur les placements du Fonds des régimes enregistrés de retraite sont réinvestis annuellement par l'émission d'unités additionnelles portées au compte de chaque détenteur de parts du fonds.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2012
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

(d) Actifs des portefeuilles collectifs

L'article 25 de la Loi stipule que l'Agence peut, dans les conditions prévues par une politique de placement, constituer des portefeuilles collectifs avec les sommes disponibles provenant des biens qu'elle administre. L'Agence assume la gestion des portefeuilles ainsi constitués.

En vertu de l'article 26 de la Loi et malgré l'article 25 de celle-ci, l'Agence peut conclure avec le ministre des Finances ou, lorsque nécessaire pour permettre ou maintenir l'acceptation aux fins d'enregistrement par le ministre du Revenu du Canada d'un régime d'épargne-retraite ou d'un fonds de revenu de retraite pour l'application de la Loi de l'impôt sur le revenu (LRC 1985, c. 1 (5e suppl.)), avec une institution financière des ententes visant à leur confier la gestion de tout ou partie des portefeuilles collectifs. L'Agence exerce un contrôle exclusif sur les portefeuilles ainsi constitués.

La gestion des portefeuilles collectifs est régie par une politique de placement établie conjointement par l'Agence et le ministre des Finances.

L'Agence ne peut pas emprunter en donnant les placements des portefeuilles collectifs en garantie.

Les portefeuilles collectifs doivent être gérés dans le respect des restrictions auxquelles est soumise l'Agence en vertu de la Loi et du Règlement d'application de la Loi sur le curateur public ainsi que des dispositions du Code civil du Québec en matière d'administration du bien d'autrui, notamment celles relatives aux placements présumés sûrs.

Au 31 décembre, les portefeuilles collectifs de l'Agence comprennent un fonds de revenu – biens non réclamés (antérieurement nommé *fonds d'encaisse*) et un fonds des régimes enregistrés de retraite. La note 7 présente le détail de la composition des portefeuilles collectifs.

(e) Actifs des patrimoines administrés

En vertu de l'article 20 de la Loi, l'Agence doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont elle est chargée de l'administration. Ces patrimoines comprennent des comptes d'épargne, des dépôts à terme, des valeurs mobilières, des billets et autres créances, des biens immobiliers ainsi que d'autres actifs dont l'administration lui a été confiée.

(f) Passifs des portefeuilles collectifs

Les passifs des portefeuilles collectifs correspondent aux charges à payer et aux dus constitués dans le cadre du processus d'administration des biens non réclamés et qui ne constituent pas des éléments de patrimoine. Les principaux passifs des portefeuilles collectifs sont décrits ci-après.

Le dû au ministre des Finances correspond aux sommes provenant de la liquidation des biens qui, en l'absence d'un ayant droit et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, doivent être remises à ce ministre conformément à l'article 29 de la Loi. Tout ayant droit peut récupérer les sommes ainsi remises auprès du ministre des Finances.

Le dû au fonds consolidé du revenu correspond au remboursement des dépenses engagées par l'Agence et aux honoraires relatifs à l'administration des biens qui lui sont confiés par la Loi conformément à l'article 56 de celle-ci, aux avances de fonds consenties au compte des patrimoines qu'elle administre avant le 1er avril 2011, soit la date de création de l'Agence, ainsi qu'à l'encaissement transitoire au Fonds de revenu – Biens non réclamés de sommes dévolues au fonds consolidé du revenu.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2012
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Le dû à l'Agence du revenu du Québec correspond au remboursement des dépenses engagées par l'Agence et aux honoraires relatifs à l'administration des biens qui lui sont confiés par la Loi conformément à l'article 56 de celle-ci, aux avances de fonds consenties au compte des patrimoines qu'elle administre à partir du 1er avril 2011, soit la date de création de l'Agence ainsi qu'à l'encaissement transitoire au Fonds de revenu - Biens non réclamés de sommes dévolues à l'Agence.

Les sommes encaissées en attente de prise de juridiction correspondent à des sommes encaissées avant que l'Agence n'établisse sa juridiction sur un patrimoine. Lorsque l'Agence accepte la prise en charge du patrimoine, ces sommes sont comptabilisées à titre de variation nette des éléments d'actifs à l'état de variation de l'actif net.

(g) Passifs des patrimoines administrés

En vertu de l'article 20 de la Loi, l'Agence n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'elle administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine.

Le passif inscrit à l'état de la situation financière représente celui que l'Agence administre pour autrui et non celui qu'elle a la responsabilité légale de payer. Quant aux emprunts hypothécaires, ils sont généralement garantis par les biens immobiliers afférents.

Lorsque, à la fin de l'administration de l'Agence, les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des sommes dégagées à la suite de la liquidation des biens, leur règlement est effectué en fonction de la priorité des créances établie par le Code civil du Québec.

(h) Instruments financiers

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date d'acquisition par l'Agence. Les coûts de transaction associés à l'acquisition ou à la disposition d'instruments financiers sont assumés par cette dernière.

Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure

Actifs et passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

Les actifs et les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus à des fins de transactions ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

Les actifs financiers et les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net sont évalués à leur juste valeur, et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation sont constatés dans le poste Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements, à l'état du résultat net et global.

Prêts et créances

Les prêts et les créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Les prêts et les créances sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Autres passifs

Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2012
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

(h) Instruments financiers (suite)

Classement effectué par l'Agence

Les classements effectués par l'Agence sont les suivants :

- Les placements temporaires et les placements à long terme sont désignés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. L'Agence a effectué cette désignation puisque les placements temporaires et les placements à long terme sont gérés, de même que leur performance est évaluée, d'après la méthode de la juste valeur conformément à une stratégie de gestion de risques et d'investissement documentée par la politique de placement des portefeuilles collectifs de l'Agence et que les informations sur les placements temporaires et les placements à long terme sont fournies sur cette base à la direction;
- La trésorerie et les créances sont classées en tant que prêts et créances;
- Les charges à payer sont classées comme autres passifs.

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs

Portefeuilles collectifs

Placements temporaires et placements à long terme

Les placements temporaires et à long terme des portefeuilles collectifs sont comptabilisés à la juste valeur, qui est établie de la manière suivante :

- les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur;
- les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative telle que calculée par une institution financière.

La fluctuation de la juste valeur des placements des portefeuilles collectifs est comptabilisée dans le poste Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements en résultat net.

Créances

Les créances sont comptabilisées initialement à leur juste valeur et subséquemment au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif lequel ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

Charges à payer

Les charges à payer sont comptabilisées initialement à leur juste valeur et subséquemment au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif lequel ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

Dû au ministre des Finances

Le dû au ministre des Finances est comptabilisé au coût.

Dû au Fonds consolidé du revenu et dû à l'Agence du revenu du Québec

Le dû au Fonds consolidé du revenu et le dû à l'Agence du revenu du Québec sont comptabilisés au coût et tiennent compte de toute renonciation exercée par l'Agence à l'égard des soldes qu'elle juge irrécouvrables.

Sommes encaissées en attente de prise de juridiction

Les sommes encaissées en attente de prise de juridiction sont comptabilisées au coût.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2012
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs (suite)

Patrimoines administrés

Comptes d'épargne et dépôts à terme

Les comptes d'épargne sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation établie sur la base d'états de compte ou de confirmations bancaires en date de fin d'exercice.

Les dépôts à terme sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond au coût d'acquisition par la personne représentée, majoré des intérêts courus.

Valeurs mobilières

Les valeurs mobilières comme les actions, les unités de fonds communs de placement, les obligations et les placements détenus dans des régimes enregistrés sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à leur valeur de réalisation établie sur la base des informations disponibles telles que des états de compte de courtier et le cours des principales bourses en date de fin d'exercice.

Billets et autres créances

Les billets et autres créances sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond au coût d'acquisition, majoré des intérêts courus et qui tient compte de toute provision pour billets ou créances irrécouvrables.

Au 31 décembre 2012, une provision cumulative pour billets et autres créances irrécouvrables de 140 780 $ (363 632 $ au 31 décembre 2011) a été déduite du solde des billets et autres créances.

Biens immobiliers

Les biens immobiliers sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée, conformément à l'article 24 de la Loi.

L'Agence administre des barrages sans maître qu'elle comptabilise à titre de biens immobiliers. En l'absence d'une évaluation fiable et disponible au prix d'un effort raisonnable, l'Agence inscrit ces actifs à la valeur symbolique de 1 $ conformément au jugement établi à la note 2e).

Autres actifs

Les objets de valeur, les biens en entrepôt, les véhicules et les autres actifs sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation déterminée en fonction des informations disponibles pour chaque type d'actif.

Les autres actifs comprennent les coffrets de sûreté non réclamés sous sa responsabilité. Ces coffrets comportent plus de 30 000 éléments de patrimoine de nature diverse pour lesquels aucune évaluation fiable n'est disponible au prix d'un effort raisonnable. Conséquemment, l'Agence inscrit ces actifs à la valeur symbolique de 1 $ conformément au jugement établi à la note 2e).

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2012
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs (suite)

Sommes à payer

Les sommes à payer sont comptabilisées à leur valeur de règlement lors de leur prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de règlement sur la base de réévaluations périodiques, notamment lors de la liquidation finale. La direction juge qu'il est impraticable de les réévaluer annuellement compte tenu de son impossibilité à obtenir, en temps opportun, les informations relatives à la valeur de réalisation de ces éléments étant donné leur diversité.

Emprunts hypothécaires

Les emprunts hypothécaires sont inscrits à leur valeur de règlement lors de leur prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de règlement établie sur la base de réévaluations périodiques jusqu'à leur règlement final.

(j) Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les soldes bancaires et les placements temporaires qui sont facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative et qui sont utilisés par l'Agence dans le cadre des activités courantes d'administration des patrimoines.

4. MODIFICATIONS DES NORMES COMPTABLES FUTURES

IFRS 9 - Instruments financiers

L'IFRS 9 a été publiée dans le cadre du projet de remplacement de l'IAS 39, Instruments financiers : comptabilisation et évaluation. L'IFRS 9 conserve, tout en le simplifiant, le modèle d'évaluation mixte prévu par l'IAS 39 et établit deux grandes catégories pour l'évaluation des actifs financiers. Plus précisément, cette norme traite du classement et de l'évaluation des actifs financiers, établit deux grandes catégories d'actifs financiers (évalués au coût amorti et évalués à la juste valeur), prescrit un classement qui est en fonction du modèle économique de l'entité et des caractéristiques des flux de trésorerie contractuels de l'actif financier et élimine les catégories existantes d'actifs financiers, c'est-à-dire ceux détenus jusqu'à échéance, disponibles à la vente et prêts et créances. Certains changements ont également été apportés concernant la possibilité de désigner un passif financier comme étant à la juste valeur et la méthode de comptabilisation de certains dérivés sur instruments de capitaux propres non cotés. L'IFRS 9 doit être appliquée pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1er janvier 2018. Une application anticipée est permise. L'Agence n'a pas encore évalué les incidences de cette norme sur les états financiers des biens sous administration et ne prévoit pas appliquer celle-ci de façon anticipée.

IFRS 13 - Évaluation de la juste valeur

Cette nouvelle norme vise à offrir un cadre unique applicable à l'ensemble des évaluations à la juste valeur requises ou permises par les IFRS, en clarifiant la définition de juste valeur, en fournissant des directives sur l'évaluation de la juste valeur et en améliorant les exigences en matière d'informations à fournir relativement à l'évaluation de la juste valeur. Cette norme doit être appliquée pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1er janvier 2013. L'application anticipée est permise. L'Agence n'a pas encore évalué les incidences de cette norme sur les états financiers et ne prévoit pas appliquer celle-ci de façon anticipée.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2012
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

5. FRAIS DE GESTION ET DE LIQUIDATION EXTERNES

	2012	2011
Honoraires professionnels	189	159
Avis publics	611	547
Commissions sur ventes	309	225
Entreposage, déménagement, loyer d'encan	43	81
Frais d'administration	272	177
Primes d'assurance	102	27
Frais légaux	25	21
Entretien et réparation d'immeubles	32	58
Services publics	2	1
	1 585	1 296

6. RÉSULTAT NET ET GLOBAL

	Fonds de revenu – Biens non réclamés*		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Revenus d'intérêts des portefeuilles collectifs	1 087	1 068	532	554	1 619	1 622
Charges d'exploitation						
Honoraires d'administration de l'Agence du revenu du Québec	1 034	937	232	305	1 266	1 242
Taxes sur les honoraires d'administration	155	130	12	16	167	146
Frais de garde	–	1	–	–	–	1
Revenus d'intérêts nets	(102)	–	288	233	186	233
Gains à la disposition de placements	–	–	89	126	89	126
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements	102	–	(357)	115	(255)	115
Résultat net et global	–	–	20	474	20	474

* Antérieurement nommé Fonds d'encaisse.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2012
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

7. PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	Fonds de revenu – Biens non réclamés*		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Actif						
Trésorerie	5 717	7 862	504	24	6 221	7 886
Placements temporaires**	44 861	90 161	–	–	44 861	90 161
Créances	311	195	–	–	311	195
Placements à long terme***	42 084	–	17 895	15 846	59 979	15 846
	92 973	98 218	18 399	15 870	111 372	114 088

* Antérieurement nommé Fonds d'encaisse.

** **Placements temporaires**
Les placements temporaires sont composés de billets escomptés, de bons du trésor et d'obligations. Les taux d'intérêt effectifs varient de 1,01 % à 1,15 % (au 31 décembre 2011 : 0,92 % à 1,17 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en mars 2013.

*** **Placements à long terme**
Les placements à long terme du Fonds de revenu – Biens non réclamés sont composés d'obligations, de débentures et de certificats de dépôt. Les taux d'intérêt effectifs varient de 1,30 % à 2,19 % (il n'y avait aucun placement à long terme dans le Fonds de revenu – Biens non réclamés au 31 décembre 2011). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en juillet 2015.

Les sommes provenant des biens que l'Agence administre et qui répondent aux critères d'enregistrement établis par le ministre du Revenu du Canada d'un régime d'épargne-retraite ou d'un fonds de revenu de retraite selon la Loi de l'impôt sur le revenu (LRC 1985, c. 1 (5e suppl.)) sont investies dans des unités de participation du Fonds des régimes enregistrés de retraite. Ces unités sont encaissables sans préavis à leur valeur liquidative par part.

	2012	2011
Nombre d'unités	1 793 650	1 555 513
Juste valeur par unité (en dollars)	9,9771	10,1868
Coût d'acquisition des unités	17 698	15 430
Juste valeur des unités	17 895	15 846

8. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans les états de la situation financière et des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants comptabilisés à l'état de la situation financière :

	2012	2011
Trésorerie	6 221	7 886
Placements temporaires	44 861	90 161
	51 082	98 047

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2012
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

9. CRÉANCES

	2012	2011
Intérêts	129	96
Autres créances	182	99
	311	195

Les créances sont toutes recouvrables à court terme.

10. VALEURS MOBILIÈRES

	2012	2011
Actions	802	1 281
Obligations	163	244
Unités de fonds communs de placement	2 404	3 773
Placements détenus dans des régimes enregistrés	3 403	2 664
	6 772	7 962

11. AUTRES ACTIFS

	2012	2011
Objets de valeur et biens en entrepôt	64	68
Véhicules automobiles et autres	187	139
Actifs divers détenus dans des coffrets de sûreté	1	1
	252	208

12. GESTION DU CAPITAL

L'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, définit le capital comme étant l'actif net des biens sous administration et n'est soumise à aucune exigence externe en matière de gestion du capital.

En cette matière, l'Agence a pour objectif de préserver l'actif net des biens sous administration conformément aux exigences relatives à l'administration du bien d'autrui imposées par la Loi et le Code civil du Québec. Pour ce faire, elle s'est dotée de processus de gestion couvrant l'ensemble des opérations relatives à l'administration et à la liquidation des biens non réclamés. De plus, l'Agence s'est dotée de politiques de placement qui régissent la gestion des portefeuilles collectifs afin d'assurer une gestion prudente.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2012

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

13. INSTRUMENTS FINANCIERS ET GESTION DES RISQUES FINANCIERS – PORTEFEUILLES COLLECTIFS

(a) Politique de placement et comité de surveillance

Les politiques de placement des portefeuilles collectifs de l'Agence ont pour objet de formuler les principes et les règles de placement qui répondent sommairement aux besoins et aux objectifs des clientèles des portefeuilles collectifs, de définir le niveau de risque et de rendement, d'assurer que l'actif y est investi de façon prudente, compte tenu des responsabilités de l'Agence à titre d'administratrice du bien d'autrui, ainsi que de décrire la structure de gestion et les méthodes de contrôle retenues pour l'exploitation permanente de ceux-ci. Les politiques de placement s'appliquent à l'actif des portefeuilles collectifs détenu par un dépositaire dont la gestion est sous la responsabilité de l'Agence.

L'Agence a constitué un comité de surveillance relatif à la gestion des portefeuilles collectifs qui est chargé d'exercer un suivi en matière de placement des biens dont elle assume l'administration collective.

Semestriellement, le comité de surveillance

- passe en revue les catégories d'actifs et les flux monétaires nets des portefeuilles collectifs;
- discute des perspectives économiques et des projets de placement de chaque gestionnaire;
- passe en revue la composition de l'actif et prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la conformité avec les politiques de placement;
- reçoit et évalue les statistiques sur le rendement des placements des portefeuilles collectifs de chacun des gestionnaires;
- s'assure que chaque gestionnaire agit en conformité avec son mandat et les politiques de placement.

Le 28 juin 2012, l'Agence a adopté une nouvelle politique de placement à l'égard du Fonds d'encaisse (renommé *Fonds de revenu – Biens non réclamés*) dont voici les faits saillants :

- nomination du ministère des Finances à titre de gestionnaire de portefeuille en remplacement de la Caisse de dépôt et placement du Québec;
- séparation du portefeuille en deux catégories de « placements monétaires* » et de « placements à long terme » dont les échéances ne dépassent pas respectivement un an et trois ans;
- ajout de balises quant à la répartition de l'actif du portefeuille global entre les placements monétaires et les placements à long terme;
- modification de la répartition de l'actif et des limites de placement par émetteur. Les tableaux de la section (d) présentent notamment les limites de détention de la nouvelle politique de placement en comparaison avec celle en vigueur précédemment.

* Dans le cadre de l'application de la politique de placement du Fonds de revenu – Biens non réclamés, les placements monétaires incluent la trésorerie et les placements temporaires.

(b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, ne soit pas en mesure de satisfaire aux obligations financières lorsqu'elles viennent à échéance.

Afin de satisfaire aux obligations financières des patrimoines administrés, l'Agence maintient environ 50 % des placements du Fonds de revenu – Biens non réclamés dans des titres liquides dont l'échéance est de moins d'un an.

En ce qui concerne les échéances contractuelles des passifs financiers, les charges à payer sont toutes exigibles à court terme.

De plus, le dû à l'Agence du revenu du Québec, le dû au fonds consolidé du revenu ainsi que le dû au ministre des Finances, bien qu'étant des passifs non financiers ne comportant pas de modalités de remboursement, sont généralement réglés à court terme.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2012

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

13. INSTRUMENTS FINANCIERS ET GESTION DES RISQUES FINANCIERS – PORTEFEUILLES COLLECTIFS (SUITE)

(c) Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que l'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, subisse une perte financière si les contreparties ne remplissent pas les conditions prévues aux contrats.

Les portefeuilles collectifs administrés par l'Agence doivent être gérés dans le respect des restrictions en matière d'administration du bien d'autrui auxquelles elle est soumise en vertu de la Loi sur les biens non réclamés ainsi que des dispositions du Code civil du Québec notamment de l'article 1339 de celui-ci concernant les placements présumés sûrs. Ces contraintes obligent l'Agence à traiter avec des institutions financières dont la cote de crédit est élevée.

De plus, l'Agence gère ce risque en établissant des limites de détention par catégorie d'instruments financiers dans le cadre de ses politiques de placement. À cet égard, l'ensemble des titres émis par un même émetteur, à l'exception des titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada ou par le gouvernement du Québec, ne doit pas représenter plus de 15 % de la valeur nominale des titres détenus par le portefeuille dans le cas du Fonds de revenu – Biens non réclamés et pas plus de 15 % de la juste valeur des titres détenus par le portefeuille dans le cas du Fonds des régimes enregistrés de retraite.

Au 31 décembre 2012, l'exposition maximale au risque de crédit, sans tenir compte d'aucune garantie détenue ni d'aucun autre rehaussement de crédit, correspond aux valeurs comptables des actifs des portefeuilles collectifs.

(d) Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur des instruments financiers fluctue en raison des variations des taux de change, des taux d'intérêt, du cours des actions ou des prix des marchandises.

L'Agence limite son exposition au risque de marché en établissant des limites de détention pour différentes catégories d'instruments financiers.

Au 31 décembre 2012 et au 31 décembre 2011, les limites de détention prévues par les politiques de placement pour chacun des portefeuilles collectifs ainsi que les pourcentages de détention par catégorie d'instruments financiers s'établissaient comme suit :

Fonds de revenu – Biens non réclamés

Portefeuille global

La répartition du portefeuille global entre les placements monétaires et les placements à long terme s'établit comme suit :

	% limite de détention*		% de détention	
	2012	2011	2012	2011
	Min./Max.	Min./Max.		
Placements monétaires	45 %/55 %	n/a	52,8 %	n/a
Placements à long terme	45 %/55 %	n/a	47,2 %	n/a
			100,0 %	n/a

* Dans le cas du Fonds de revenu – Biens non réclamés les limites de détention sont déterminées en fonction de la valeur nominale du portefeuille.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2012
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

13. INSTRUMENTS FINANCIERS ET GESTION DES RISQUES FINANCIERS – PORTEFEUILLES COLLECTIFS (SUITE)

(d) Risque de marché (suite)

Placements monétaires

En ce qui concerne la répartition des échéances, les actifs faisant partie des placements monétaires sont investis dans les proportions suivantes entre la trésorerie et les placements temporaires échéants à moins de 365 jours :

	% limite de détention*		% de détention	
	2012	2011	2012	2011
	Min./Max.	Min./Max.		
Trésorerie**	0,0 %/10,0 %	n/a	4,2 %	n/a
Placements temporaires	90,0 %/100,0 %	n/a	95,8 %	n/a
			100 %	n/a

* Dans le cas du Fonds de revenu – Biens non réclamés les limites de détention sont déterminées en fonction de la valeur nominale du portefeuille.
** Aux fins du calcul des limites de détention, la trésorerie considérée dans le calcul du pourcentage correspond à celle disponible aux fins de placement par le gestionnaire du fonds. Au 31 décembre 2012, ce solde s'établit à 1,961M$.

En ce qui concerne la répartition des émetteurs, les actifs faisant partie des placements monétaires sont investis dans les proportions suivantes :

	% limite de détention*		% de détention	
	2012	2011	2012	2011
	Min./Max.	Min./Max.		
Titres garantis par le gouvernement du Canada - Trésorerie	0,0 %/10,0 %	n/a	0,0 %	n/a
Titres garantis par le gouvernement du Canada - Placements temporaires	0,0 %/100,0 %	0,0 %/40,0 %	0,0 %	n/a
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec et celui d'autres provinces	0,0 %/100,0 %	60,0 %/100,0 %**	85,8 %	n/a
Titres de municipalités et d'organismes publics non garantis par le gouvernement du Québec	0,0 %/60,0 %		14,2 %	n/a
			100 %	100 %

* Dans le cas du Fonds de revenu – Biens non réclamés les limites de détention sont déterminées en fonction de la valeur nominale du portefeuille.
** La politique de placement en vigueur au 31 décembre 2011 regroupait les catégories Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec et d'autres provinces et « Titres de municipalités et d'organismes publics non garantis par le gouvernement du Québec » dans une seule catégorie.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2012

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

13. INSTRUMENTS FINANCIERS ET GESTION DES RISQUES FINANCIERS – PORTEFEUILLES COLLECTIFS (SUITE)

(d) Risque de marché (suite)

Placements à long terme*

En ce qui concerne la répartition des échéances, les actifs faisant partie des placements à long terme ont des échéances entre un an et trois ans.

En ce qui concerne la répartition des émetteurs, les actifs faisant partie des placements à long terme sont investis dans les proportions suivantes :

	% limite de détention		% de détention	
	2012	2011	2012	2011
	Min./Max.	Min./Max.		
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0,0 %/100,0 %	n/a	0,0 %	n/a
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec et celui d'autres provinces	0,0 %/100,0 %	n/a	60,9 %	n/a
Titres de municipalités et d'organismes publics non garantis par le gouvernement du Québec	0,0 %/60,0 %	n/a	39,1 %	n/a
			100 %	100 %

* La politique en vigueur au 31 décembre 2011 ne permettait pas la détention de placement à long terme.

Fonds des régimes enregistrés de retraite**

En ce qui concerne la répartition des échéances, tous les placements détenus par des unités de participation du Fonds des régimes enregistrés de retraite ont des échéances à plus d'un an.

Au titre de la répartition des émetteurs, les placements détenus par des unités de participation du Fonds des régimes enregistrés de retraite sont investis dans les proportions suivantes :

	% limite de détention***		% de détention	
	2012	2011	2012	2011
	Min./Max.	Min./Max.		
Titres garantis par le gouvernement du Canada	0,0 %/40,0 %	0,0 %/40,0 %	12,55 %	18,94 %
Titres de municipalités, de sociétés d'État ou garantis par le gouvernement du Québec	60,0 %/100,0 %	60,0 %/100,0 %	87,45 %	81,06 %
			100 %	100 %

** Instruments financiers détenus dans des unités de participation du Fonds des régimes enregistrés de retraite.

*** Les limites de détention du Fonds des régimes enregistrés de retraite sont déterminées en fonction de la juste valeur du portefeuille.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS
NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2012
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

(e) Hiérarchie des évaluations de la juste valeur

Les instruments financiers des biens sous administration de l'Agence présentés à la juste valeur sont classés selon la hiérarchie suivante :

Niveau 1 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non ajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques.

Niveau 2 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés au moyen de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables.

Niveau 3 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables (données non observables). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires, ajusté pour refléter les différences entre les instruments évalués et les données de marché disponibles. Ce niveau comprend également les instruments dont l'évaluation repose sur des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte de données de marché observables, mais ajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres à l'instrument évalué.

Le classement des instruments financiers entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque année.

Au 31 décembre 2012, les instruments financiers étaient classés au niveau 2. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2012, il n'y a eu aucun transfert significatif entre les différents niveaux hiérarchiques.

La juste valeur des instruments financiers classés en tant que prêts et créances et autres passifs est comparable à la valeur comptable en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

14. PARTIES LIÉES

Les biens sous administration pour les biens non réclamés sont liés à l'Agence, qui en est la fiduciaire. Cette dernière peut exiger le remboursement de ses dépenses et des honoraires pour l'administration des biens qui lui sont confiés, conformément à l'article 56 de la Loi. Elle peut renoncer, en tout ou en partie, au remboursement d'une dépense engagée pour autrui ou à un honoraire exigible qu'elle juge irrécouvrable. Au 31 décembre 2012, le solde cumulatif des renonciations représentait 567 176 $ (868 415 $ au 31 décembre 2011).

Les biens sous administration pour les biens non réclamés sont aussi liés à toutes les entités contrôlées directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumises soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable du gouvernement du Québec. Aucune transaction significative avec ces parties liées n'a été conclue autre que celles présentées distinctement dans les états financiers.

ANNEXES

ANNEXE 1

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

À l'intention des administrateurs

Recommandé par le comité de gouvernance et d'éthique le 12 mars 2014.
Adopté par le conseil d'administration le 15 mai 2014.

MESSAGE DU PRÉSIDENT AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

J'ai le plaisir de vous présenter la nouvelle version du Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs de Revenu Québec. Celle-ci reprend essentiellement le code qui avait été adopté par le conseil d'administration le 2 février 2012 et reflète l'actualisation des valeurs de Revenu Québec.

Cette nouvelle version du Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs constitue un document de référence devant vous aider à mieux comprendre les valeurs organisationnelles et les règles de conduite à adopter et vous guider afin que vous respectiez ces valeurs et ces règles dans l'exercice de vos fonctions.

Ce code vous aidera également à reconnaître, à prévenir et, le cas échéant, à traiter les conflits d'intérêts et les conflits de valeurs de façon que vous puissiez remplir efficacement votre mandat au sein de Revenu Québec, tout en maintenant votre indépendance et votre intégrité. Dans la plupart des cas, vos valeurs personnelles et votre honnêteté vous amèneront à prendre les bonnes décisions et à agir correctement. Vous devez toutefois demeurer vigilants en toutes circonstances et évaluer les conséquences de vos actes sur l'intégrité et la crédibilité de Revenu Québec dans son ensemble.

Le Code intègre les valeurs actualisées de l'organisation, les principes et les règles établis par la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, le Code civil du Québec et le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté dans le cadre de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif.

Annuellement, vous devrez réitérer votre engagement à l'égard des valeurs de l'organisation, des principes et des règles du présent code. Vous devez respecter les exigences du Code lors de vos prises de décisions. Il est essentiel que vous adhériez aux normes de conduite professionnelle les plus élevées qui soient en remplissant votre mandat à Revenu Québec.

Si vous avez des questions au sujet du Code, veuillez communiquer avec le secrétaire du conseil d'administration ou avec le président du comité de gouvernance et d'éthique.

Le président du conseil d'administration,

Florent Gagné

TABLE DES MATIÈRES – ANNEXE 1

MESSAGE DU PRÉSIDENT AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 213

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES 216
   - 1.1 Objet 216
   - 1.2 Champs d'application 216
   - 1.3 Adoption, révision et interprétation 216

2. ÉNONCÉ DE VALEURS À REVENU QUÉBEC 217
   - 2.1 Préambule 217
   - 2.2 Les valeurs de Revenu Québec 217
   - 2.3 L'intégrité 217
   - 2.4 Le respect 217
   - 2.5 L'équité 217
   - 2.6 L'excellence du service 217

3. PRINCIPES DE GESTION FONDÉS SUR L'ÉTHIQUE 218
   - 3.1 Mission, valeurs et principes généraux de Revenu Québec 218
   - 3.2 Honnêteté, loyauté, intégrité et exemplarité 218
   - 3.3 Compétence, prudence, diligence, efficacité et assiduité 218
   - 3.4 Relations professionnelles 218

4. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE 219
   - 4.1 Discrétion et confidentialité 219
   - 4.2 Indépendance 219
   - 4.3 Conflits d'intérêts 219
   - 4.4 Utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles 220
   - 4.5 Cadeaux, marques d'hospitalité et autres avantages 220
   - 4.6 Prestation de services-conseils et d'autres services 221
   - 4.7 Considérations politiques et réserve 221
   - 4.8 Communication avec les représentants des médias et le public 221

5. MODALITÉS D'APPLICATION 222

5.1 Déclaration obligatoire 222
5.2 Déclaration d'intérêt 222
5.3 Défaut de conformité et sanctions 222
5.4 Dénonciation d'une violation 222
5.5 Cessation des fonctions 223
5.6 Rôle du comité de gouvernance et d'éthique 223
5.7 Rôle du Service de soutien au conseil d'administration 223
5.8 Interprétation 223
5.9 Publication 223
5.10 Entrée en vigueur 223

ANNEXE A
Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements 224
Déclaration 224
Communication de renseignements 224
Signature 225

ANNEXE B
Attestation annuelle 226
Période visée 226
Signature 226

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Objet

Le Code a pour objet de préserver et de renforcer la confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de Revenu Québec, de favoriser la transparence de la gestion de Revenu Québec et de responsabiliser les administrateurs.

Il suppose une conduite exemplaire des administrateurs inspirée des valeurs organisationnelles de Revenu Québec.

La partie 2 du Code reprend textuellement l'énoncé de valeurs de Revenu Québec applicable à tous les employés, dirigeants et administrateurs de Revenu Québec. La partie 3 vient étayer certains principes de gestion fondés sur l'éthique, et les parties 4 et 5 couvrent la partie déontologique du Code.

De façon plus particulière, en matière déontologique, le Code établit des lignes directrices relatives aux questions suivantes :

- la discrétion et la confidentialité;
- l'indépendance;
- les conflits d'intérêts;
- l'utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles;
- les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages;
- la prestation de services-conseils et d'autres services;
- les considérations politiques et la réserve;
- la communication avec les représentants des médias et le public.

1.2 Champs d'application

Le Code s'applique aux membres du conseil d'administration de Revenu Québec, que ceux-ci soient indépendants ou non.

Conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, au moins huit membres du conseil d'administration, dont le président, doivent, de l'avis du gouvernement, avoir le statut d'administrateur indépendant.

1.3 Adoption, révision et interprétation

Le Code est établi conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, au Code civil du Québec et au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté dans le cadre de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, c. M-30). Il reflète et, le cas échéant, complète les dispositions de ces derniers.

Il incombe au conseil d'administration de Revenu Québec d'approuver le Code une fois que le comité de gouvernance et d'éthique, qui en assure la révision, lui en fait la recommandation. À la suite de cette approbation, le Code est rendu public conformément à l'article 28 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec.

Chaque administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les valeurs de l'organisation, les principes de gestion fondés sur l'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, les règlements et le présent code. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces valeurs, de ces principes et de ces règles.

Dans le Code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste et toute participation ou incitation à le poser.

2. ÉNONCÉ DE VALEURS À REVENU QUÉBEC[1]

2.1 Préambule

La nature particulière de notre mission d'intérêt public et de nos interventions impose à chaque membre de notre personnel la nécessité d'adopter une conduite responsable et digne de la confiance des citoyens et des citoyennes.

L'énoncé de valeurs de Revenu Québec vise à faciliter une compréhension commune des valeurs qui fondent nos actions, guident nos échanges et nous inspirent dans nos relations quotidiennes avec toutes les personnes avec lesquelles nous transigeons en vue d'assurer une prestation de service de la meilleure qualité.

Les valeurs sont des repères et leur mise en application au quotidien facilite nos décisions face à des situations délicates, complexes ou équivoques et assure ainsi la cohérence de nos conduites dans le cadre de la mission qui nous est confiée.

2.2 Les valeurs de Revenu Québec

Au sein de Revenu Québec, quatre valeurs nous servent de référence pour assumer collectivement notre mission. Les valeurs sur lesquelles s'appuient nos actions et qui leur donnent un sens sont l'intégrité, le respect, l'équité et l'excellence du service.

2.3 L'intégrité

En raison du contexte d'action dans lequel nous intervenons, de la diversité et de la complexité de nos activités, l'intégrité constitue une valeur fondamentale et nécessaire à la réalisation de la mission de Revenu Québec.

L'intégrité à Revenu Québec, c'est agir avec droiture dans l'intérêt public.

2.4 Le respect

Le respect à Revenu Québec, c'est agir avec considération en traitant les personnes avec égards et en suscitant un climat de confiance.

2.5 L'équité

L'équité procède directement de la mission et de la raison d'être de Revenu Québec. Elle est le fondement du « Juste. Pour tous. ».

L'équité à Revenu Québec, c'est agir dans toute situation de façon juste.

2.6 L'excellence du service

L'excellence du service à Revenu Québec, c'est s'engager dans une recherche constante d'amélioration de la qualité de nos services en tenant compte des besoins de notre clientèle.

1. Cette partie reprend textuellement l'énoncé de valeurs de Revenu Québec tel qu'il a été adopté par le conseil d'administration le 27 novembre 2013.

3. PRINCIPES DE GESTION FONDÉS SUR L'ÉTHIQUE

3.1 Mission, valeurs et principes généraux de Revenu Québec

Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental en percevant la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec. Il administre le régime fiscal québécois en assurant la perception des impôts et des taxes et participe aux missions économique et sociale du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Dans le cadre de son mandat, l'administrateur contribue à réaliser la mission de Revenu Québec et s'engage ainsi à promouvoir les valeurs organisationnelles définies à la partie 2.

De plus, l'administrateur s'engage à appliquer les principes de gestion suivants :

- miser sur la compétence du personnel de Revenu Québec;
- veiller à la sécurité des personnes et à la protection des ressources matérielles de Revenu Québec;
- favoriser des comportements professionnels et intègres en toute circonstance;
- favoriser la transparence de la gestion et le respect de principes de gestion fondés sur l'éthique.

3.2 Honnêteté, loyauté, intégrité et exemplarité

Pendant toute la durée de son mandat, l'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté et intégrité. L'administrateur doit agir dans le respect absolu des lois et des règlements en vigueur et prendre des décisions qui servent les intérêts de Revenu Québec.

L'administrateur se doit d'être un modèle et d'inspirer la confiance par sa conduite exemplaire.

3.3 Compétence, prudence, diligence, efficacité et assiduité

Dans l'exercice de ses fonctions, l'administrateur doit faire preuve de compétence, de prudence, de diligence, d'efficacité et d'assiduité. Il doit maintenir à jour ses connaissances et avoir un jugement professionnel indépendant pour être en mesure de servir les intérêts de Revenu Québec de la meilleure façon possible.

L'administrateur a le devoir de prendre connaissance du présent code, de s'y conformer et d'en promouvoir le respect. Il doit également se tenir informé du contexte économique, social et politique dans lequel Revenu Québec exerce ses activités.

Enfin, l'administrateur doit s'engager à consacrer le temps nécessaire pour acquérir une connaissance du fonctionnement de Revenu Québec, de ses enjeux et de ses défis. Il doit aussi consacrer le temps nécessaire pour maîtriser les dossiers soumis au conseil ou à ses comités, selon le cas.

3.4 Relations professionnelles

L'administrateur doit entretenir à l'égard de toute personne et de Revenu Québec des relations fondées sur le respect, la coopération et le professionnalisme.

4. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

4.1 Discrétion et confidentialité

L'administrateur est tenu à la discrétion quant à toute information dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect, pendant et après son mandat, du caractère confidentiel de l'information reçue. Les délibérations du conseil d'administration, les positions défendues par ses membres ainsi que les votes de ces derniers sont des informations confidentielles.

L'administrateur peut communiquer l'information confidentielle seulement aux personnes autorisées à la connaître. De plus, il ne peut pas l'utiliser à son avantage personnel, ni à celui d'autres personnes (physiques ou morales), ni à celui d'un groupe d'intérêts.

L'administrateur qui utilise un système de courrier électronique doit se conformer à toutes les pratiques et à toutes les directives en vigueur à Revenu Québec en ce qui concerne la conservation, l'utilisation et la transmission d'informations. Il ne doit pas acheminer à quiconque l'information confidentielle qu'il reçoit de Revenu Québec par ce système ou par tout autre système qu'il utilise à des fins personnelles et professionnelles.

L'administrateur a la responsabilité de prendre des mesures visant à protéger la confidentialité des informations auxquelles il a accès. Il doit notamment

- éviter de laisser à la vue de tiers ou de membres du personnel non concernés les documents porteurs d'informations confidentielles;
- prendre des mesures appropriées pour assurer la protection matérielle des documents;
- éviter toute discussion pouvant révéler des informations confidentielles;
- s'abstenir de communiquer à une personne autre qu'un membre du conseil d'administration un document considéré comme étant confidentiel;
- se défaire, par des moyens répondant aux normes de Revenu Québec (déchiquetage ou autre), de tout document confidentiel qui n'est plus nécessaire à l'exécution de son mandat d'administrateur ou le remettre au Service de soutien au conseil d'administration.

Conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, ne peut être communiqué au conseil d'administration ou à un administrateur de Revenu Québec, autre que le président-directeur général, un renseignement qui, même indirectement, révèle l'identité d'une personne ou d'une entité qui est sujette à l'application ou à l'exécution d'une loi dont la responsabilité est confiée au ministre du Revenu ou d'une loi, d'un règlement, d'un décret, d'un arrêté ou d'une entente qui confie une responsabilité au ministre.

4.2 Indépendance

En vertu de l'article 13 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, un administrateur n'est pas réputé indépendant

1° s'il est ou a été, au cours des trois années précédant la date de sa nomination, à l'emploi de Revenu Québec;

2° s'il est à l'emploi du gouvernement, d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement au sens des articles 4 et 5 de la Loi sur le vérificateur général (RLRQ, chapitre V-5.01);

3° si un membre de sa famille immédiate fait partie de la haute direction[2] de Revenu Québec.

Font partie de la famille immédiate d'un administrateur son conjoint et les enfants à sa charge.

Par ailleurs, un membre est réputé indépendant s'il n'a pas, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, par exemple de nature financière, commerciale, professionnelle ou philanthropique, susceptibles de nuire à la qualité de ses décisions eu égard aux intérêts de Revenu Québec.

L'administrateur doit déclarer au secrétaire du conseil d'administration, dès son entrée en fonction et par la suite annuellement, l'existence ou l'absence de liens tels que ceux qui sont mentionnés aux paragraphes 1° à 3° ci-dessus. Il doit également déclarer, dès qu'il en a connaissance, toute modification à sa situation.

4.3 Conflits d'intérêts

Il relève de la responsabilité de chacun des administrateurs de prendre les précautions nécessaires pour éviter de se placer dans une situation de conflit entre ses intérêts personnels et les obligations liées à ses fonctions. Il doit aussi éviter de se placer

2. Membres du comité de direction de Revenu Québec.

dans une situation pouvant jeter un doute raisonnable sur sa capacité à s'acquitter de ses devoirs avec loyauté et impartialité. S'il se retrouve dans une telle situation, même contre sa volonté, il doit en aviser le secrétaire ou le président du conseil d'administration et corriger cette situation sans tarder.

Pour qu'il y ait conflit d'intérêts, il suffit d'une situation de conflit apparent[3] ou potentiel[4] ou d'une possibilité réelle, fondée sur des liens logiques, que l'intérêt personnel soit préféré à l'intérêt de Revenu Québec. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de Revenu Québec. Le risque qu'un conflit d'intérêts se produise est suffisant, puisqu'il peut mettre en cause la crédibilité de l'organisation. Les conflits d'intérêts peuvent être notamment à caractère financier, moral, psychologique et professionnel.

Plus précisément, un administrateur est en conflit d'intérêts s'il permet, ou semble permettre, que ses intérêts personnels ou ceux de sa famille, d'autres parents ou de personnes ayant des liens avec eux, compromettent sa capacité de remplir ses fonctions à Revenu Québec de façon objective, impartiale et efficace.

L'administrateur doit notamment éviter de se trouver dans une situation où lui-même ou une personne qui lui est liée pourrait tirer profit, directement ou indirectement, d'un contrat conclu par Revenu Québec ou de l'influence de son pouvoir de décision en raison des fonctions qu'il occupe à Revenu Québec.

L'administrateur qui assume des obligations envers d'autres entités peut parfois se trouver en situation de conflit d'intérêts. Dans le cas où le Code ne prévoit pas la situation dans laquelle il se trouve, il doit déterminer si son comportement respecte ce à quoi Revenu Québec peut raisonnablement s'attendre d'un administrateur dans ces circonstances.

L'administrateur doit également déterminer si une personne raisonnablement bien informée conclurait que les intérêts qu'il détient dans l'autre entité risquent d'influencer ses décisions et de nuire à son objectivité et à son impartialité dans l'exercice de ses fonctions à Revenu Québec. À cet égard, il peut consulter le secrétaire du conseil d'administration, le président du comité de gouvernance et d'éthique ou le président du conseil d'administration.

3. Un conflit d'intérêts apparent existe lorsqu'une situation donnée pourrait être raisonnablement interprétée par le public comme porteuse d'un conflit réel. Un conflit apparent peut exister, qu'on se trouve ou non en présence d'un conflit réel.
4. Un conflit potentiel est une situation susceptible de se présenter.

4.4 Utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles

L'administrateur ne doit pas confondre les biens de Revenu Québec avec les siens et ne peut pas utiliser les biens et les ressources de Revenu Québec à son profit ou au profit de tiers.

Les biens et les ressources de Revenu Québec incluent notamment :

- les biens matériels, y compris les biens électroniques;
- le personnel;
- le travail accompli par les employés, les dirigeants et les administrateurs de Revenu Québec;
- le travail accompli par d'autres personnes pour le bénéfice de Revenu Québec, sans égard à la propriété intellectuelle de ce travail.

Chaque administrateur a l'obligation de protéger les biens et les ressources de Revenu Québec et peut les utiliser seulement au profit de l'organisation. Revenu Québec s'attend à ce que tous les registres soient tenus avec intégrité et diligence, conformément aux procédés de contrôle interne et de tenue de registres ainsi qu'à tous les principes comptables et à toutes les lois applicables.

4.5 Cadeaux, marques d'hospitalité et autres avantages

Revenu Québec se soucie particulièrement de la façon dont le public perçoit les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages que peut recevoir un administrateur. L'administrateur doit donc faire preuve de jugement pour éviter les situations de conflits véritables ou apparents.

L'administrateur (y compris tout membre de sa famille immédiate) ne peut pas, directement ou indirectement, accepter ou solliciter des cadeaux, des marques d'hospitalité ou d'autres avantages (y compris une commission, des honoraires, un salaire, un paiement ou des articles comme des chèques-cadeaux, des titres, un abonnement ou des billets gratuits ou à prix réduit pour des événements sportifs ou culturels) qui pourraient compromettre ou sembler compromettre son objectivité dans le cadre de ses fonctions et de ses responsabilités à Revenu Québec, ou qui pourraient le rendre redevable envers la personne qui les offre. Il ne peut pas

non plus accepter de traitements ou de prix préférentiels d'un fournisseur existant ou éventuel de Revenu Québec en raison de ses fonctions et de ses responsabilités à Revenu Québec.

L'administrateur peut accepter des cadeaux et d'autres avantages seulement s'ils répondent aux critères suivants :

- ils découlent d'activités ou d'événements liés à ses fonctions et à ses responsabilités;
- ils ne compromettent pas, ni ne semblent compromettre, son intégrité ou son objectivité ni celles de Revenu Québec ou de toute autre personne et, dans tous les cas, sont d'usage et d'une valeur modeste; s'ils ne sont pas d'usage ni d'une valeur modeste, l'administrateur doit immédiatement en référer au comité de gouvernance et d'éthique, qui lui indiquera la ligne de conduite à suivre.

Si l'administrateur est dans l'impossibilité de refuser des cadeaux, des marques d'hospitalité et d'autres avantages non conformes aux critères énoncés ci-dessus, il doit immédiatement demander conseil au comité de gouvernance et d'éthique, qui lui indiquera par écrit la ligne de conduite à suivre.

En outre, l'administrateur doit, le cas échéant, prendre les mesures suivantes :

- dissuader les fournisseurs existants et éventuels de lui offrir des cadeaux, des marques d'hospitalité et d'autres avantages qui le placeraient dans une situation qui contrevient au Code;
- aviser les fournisseurs existants et éventuels qu'ils ne peuvent maintenir une relation professionnelle avec lui que si celle-ci est conforme au présent code, leur retourner les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages inappropriés accompagnés d'un exemplaire du Code à titre de référence, et toujours se renseigner en cas d'incertitude.

4.6 Prestation de services-conseils et d'autres services

Un administrateur ne doit pas offrir ou dispenser, sur une base contractuelle, de services-conseils ou d'autres services à Revenu Québec, que ce soit à titre personnel ou par l'intermédiaire d'une entité dans laquelle lui ou une personne qui lui est liée détient des intérêts importants.

4.7 Considérations politiques et réserve

L'administrateur doit prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane afin de préserver l'intégrité et l'impartialité de Revenu Québec et de s'assurer d'agir dans l'intérêt du public. Par ailleurs, l'administrateur doit toujours faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

4.8 Communication avec les représentants des médias et le public

Revenu Québec doit maintenir sa réputation et s'assurer de la cohérence des messages qu'il diffuse et de la confidentialité des informations fiscales qu'il détient pour préserver la confiance de la population envers lui. Le président-directeur général est le premier responsable pour l'ensemble des communications avec les représentants des médias et le public en ce qui a trait aux activités de Revenu Québec. À l'occasion, le président du conseil d'administration peut également agir à titre de porte-parole de Revenu Québec, de concert avec le président-directeur général. À moins d'en avoir reçu l'autorisation expresse du président du conseil d'administration ou du président-directeur général, aucun administrateur ne doit discuter des activités exercées par Revenu Québec avec les représentants des médias.

Si un administrateur reçoit une demande de représentants des médias, il doit l'adresser sans délai à la directrice principale des relations publiques et des communications ou, en son absence, à un autre dirigeant désigné par le président-directeur général et en informer le secrétaire du conseil d'administration. Cette personne évaluera alors la demande et y répondra ou en assurera le suivi, s'il y a lieu.

Un administrateur est autorisé à faire des présentations devant d'autres groupes lors de séminaires publics, de conférences ou d'occasions similaires. Lors de ces séminaires, de ces conférences et de ces autres occasions, le président-directeur général peut s'exprimer pour le compte de Revenu Québec tout en faisant preuve de réserve dans l'expression de ses observations à son égard. Par contre, tout autre administrateur doit préciser qu'il s'exprime à titre personnel et non pour le compte de Revenu Québec. Ses remarques doivent être d'ordre général, et il doit éviter de faire des observations sur les activités de Revenu Québec.

5. MODALITÉS D'APPLICATION

5.1 Déclaration obligatoire

L'administrateur doit déclarer par écrit, au secrétaire du conseil d'administration, toute situation susceptible d'affecter son statut.

De plus, l'administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association ou relativement à une affaire quelconque mettant en conflit son intérêt personnel et celui de Revenu Québec doit, sous peine de révocation, le dénoncer par écrit au ministre et au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur cet organisme, cette entreprise, cette association ou cette affaire. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

5.2 Déclaration d'intérêt

Lorsqu'un administrateur entre en fonction à Revenu Québec, il doit remplir le formulaire Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements, qui est reproduit à l'annexe A. Ce formulaire lui demande notamment :

- de signer une déclaration officielle stipulant qu'il a lu et compris le Code et qu'il s'y conformera;
- de fournir les renseignements suivants :
  - le nom et l'adresse de tout organisme, de toute entreprise, de toute association ou de toute autre entité pour lesquels il agit à titre de dirigeant ou d'employé ainsi que la fonction qu'il y occupe et la date de son entrée en fonction;
  - le nom et l'adresse de toutes les sociétés par actions, de toutes les fiducies, de toutes les sociétés de personnes ou de toutes les autres entités
    - pour lesquelles il agit à titre d'administrateur ou de fiduciaire,
    - qu'il contrôle,
    - dont il détient plus de 5 % des droits de vote,
    - auxquelles il dispense, sur une base contractuelle, des services-conseils ou d'autres services et dans lesquelles lui-même ou une personne qui lui est liée détient des intérêts importants.

De plus, annuellement, le secrétaire du conseil d'administration demandera à tous les administrateurs de signer l'Attestation annuelle, qui est reproduite à l'annexe B, aux fins suivantes :

- aider le conseil d'administration à s'assurer que ses membres se conforment au Code;
- aider à établir l'indépendance des administrateurs aux fins de la gouvernance;
- s'assurer de l'exactitude des renseignements que Revenu Québec présente dans son rapport annuel de gestion et ailleurs (par exemple, dans son site Internet);
- attester à nouveau que chaque administrateur a lu et compris le Code et qu'il s'y est conformé pendant la période prescrite.

Par ailleurs, l'administrateur doit également déclarer, en cours d'année et dès qu'il en a connaissance, toute modification à sa déclaration en transmettant un avis par courriel au secrétaire du conseil d'administration.

5.3 Défaut de conformité et sanctions

Un défaut de conformité à l'un ou l'autre des aspects du Code entraînera des sanctions qui différeront selon la gravité du manquement. Par exemple, une faute lourde commise par un administrateur dans l'exercice de ses fonctions pourrait entraîner des poursuites civiles ou criminelles. En outre, le président du conseil d'administration pourrait recommander au ministre la suspension (avec ou sans rémunération) ou la destitution d'un membre du conseil d'administration.

5.4 Dénonciation d'une violation

Le respect du Code est une responsabilité partagée par chacun des administrateurs. Ainsi, l'administrateur qui connaît ou soupçonne l'existence d'une violation au Code, incluant une utilisation ou une communication irrégulière d'information confidentielle ou un conflit d'intérêts non divulgué, doit la dénoncer au comité de gouvernance et d'éthique. Cette dénonciation doit être faite de façon confidentielle et devrait contenir l'information suivante :

- l'identité de l'auteur ou des auteurs de cette violation;
- la description de la violation;
- la date ou la période où la violation a été commise;
- une copie de tout document qui soutient la dénonciation.

5.5 Cessation des fonctions

Après avoir cessé d'être membre du conseil d'administration de Revenu Québec, un administrateur ne peut pas agir de manière à tirer un avantage indu de sa charge antérieure à ce titre. Il ne peut pas non plus donner à une personne ou à un organisme des conseils fondés sur des renseignements concernant Revenu Québec qui n'étaient pas du domaine public et qu'il a obtenus pendant qu'il siégeait au conseil.

Il lui est également interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre activité à laquelle Revenu Québec est partie et à propos de laquelle il détient de l'information qui n'est pas du domaine public.

Les administrateurs de Revenu Québec ne peuvent pas traiter, dans les circonstances qui sont prévues au paragraphe précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

5.6 Rôle du comité de gouvernance et d'éthique

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et à sa charte, le comité de gouvernance et d'éthique veille à l'élaboration, à l'évaluation et à la mise à jour du Code. Il en interprète les dispositions et s'assure du respect des valeurs organisationnelles, des principes de gestion fondés sur l'éthique et des règles de déontologie.

5.7 Rôle du Service de soutien au conseil d'administration

Le Service de soutien au conseil d'administration assiste le comité de gouvernance et d'éthique et le président du conseil d'administration dans leurs travaux concernant l'application du Code.

Il tient des archives où il conserve notamment les déclarations des administrateurs, les divulgations et les attestations qui doivent être transmises en vertu du Code ainsi que les rapports, les décisions et les avis consultatifs.

5.8 Interprétation

En cas d'incertitude à l'égard d'une situation en particulier ou pour toute question sur certains aspects du Code, un administrateur peut communiquer avec l'une des personnes suivantes :

- le secrétaire du conseil d'administration;
- le président du comité de gouvernance et d'éthique;
- le président du conseil d'administration.

5.9 Publication

Conformément à l'article 28 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec et dans un souci de transparence et d'information, Revenu Québec assure la publication du Code.

5.10 Entrée en vigueur

Les dispositions du Code entrent en vigueur à compter du 15 mai 2014.

ANNEXE A

Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements

Veuillez utiliser le présent formulaire pour déclarer que vous avez lu et compris le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs et que vous vous y conformerez. Vous êtes tenu de le remplir lorsque vous entrez en fonction à titre d'administrateur.

Prenez note que *nous* et *notre* désignent Revenu Québec, que *vous* et *votre* désignent un administrateur de Revenu Québec et que *code* désigne le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs de Revenu Québec.

DÉCLARATION

En signant ci-dessous, vous

- déclarez que vous avez lu et compris notre code;
- convenez de vous comporter conformément aux principes et aux lignes directrices en matière de conduite éthique qui sont énoncés dans notre code;
- convenez de suivre les règles relatives à la discrétion et à la confidentialité et de faire preuve en tout temps d'une conduite éthique guidée par les valeurs de Revenu Québec.

Veuillez faire parvenir le formulaire dûment rempli à l'adresse suivante :

Monsieur Alain Renaud
Chef du Service de soutien et secrétaire du conseil d'administration
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 6-2-7
Québec (Québec) G1X 4A5

COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS

Organisme, entreprise, association ou autre entité pour lesquels vous agissez à titre de dirigeant ou d'employé

Inscrivez le nom et l'adresse de tout organisme, de toute entreprise, de toute association ou de toute autre entité pour lesquels vous agissez à titre de dirigeant ou d'employé ainsi que la fonction que vous y occupez et la date de votre entrée en fonction.

Nom : _____

Adresse : _____

Fonction : _____

Date d'entrée en fonction : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Fonction : _____

Date d'entrée en fonction : _____

Sociétés par actions, fiducies, sociétés de personnes ou autres entités avec lesquelles vous avez des liens

Inscrivez le nom et l'adresse des sociétés par actions, des fiducies, des sociétés de personnes ou des autres entités pour lesquelles vous agissez à titre d'administrateur ou de fiduciaire, que vous contrôlez ou dont vous détenez plus de 5 % des droits de vote. Inscrivez également le nom et l'adresse des sociétés auxquelles vous dispensez, sur une base contractuelle, des services-conseils ou d'autres services et dans lesquelles vous ou une personne qui vous est liée détenez des intérêts importants.

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Utilisez une autre feuille si vous manquez d'espace.

SIGNATURE

_____

Signature de l'administrateur

_____

Nom en lettres majuscules

_____

Date

ANNEXE B

Attestation annuelle

Veuillez signer et dater la présente attestation pour déclarer que vous avez lu et compris le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs et que vous vous y êtes conformé. Vous êtes tenu de la signer et de la dater en avril de chaque année pendant que vous êtes membre du conseil d'administration.

Prenez note que *nous* et *notre* désignent Revenu Québec, que *vous* et *votre* désignent un administrateur de Revenu Québec et que *code* désigne le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs de Revenu Québec.

PÉRIODE VISÉE

Date de début : _____

Date de fin : _____

En signant ci-dessous, vous

- déclarez que vous avez lu et compris notre code;
- confirmez que vous vous êtes conformé au Code pendant la période visée indiquée ci-dessus;
- confirmez que vous avez en tout temps fait preuve de discrétion dans l'exercice de vos fonctions à Revenu Québec.

Veuillez faire parvenir l'*Attestation annuelle* à l'adresse suivante :

Monsieur Alain Renaud
Chef du Service de soutien et secrétaire du conseil d'administration
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 6-2-7
Québec (Québec) G1X 4A5

SIGNATURE

_____
Signature de l'administrateur

_____
Nom en lettres majuscules

_____
Date

ANNEXE 2

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DES MEMBRES DE LA DIRECTION SUR LA FIABILITÉ DES RÉSULTATS ET DE L'INFORMATION DE REVENU QUÉBEC

Note au lecteur

La création de l'Agence du revenu du Québec, en avril 2011, a marqué le commencement d'une nouvelle période dans la vie institutionnelle de Revenu Québec. La transformation du ministère en agence visait en effet à lui conférer une plus grande souplesse et à accroître son autonomie organisationnelle en vue de lui permettre de remplir sa mission, d'atteindre ses nombreux objectifs et de réaliser ses mandats.

Le nouveau statut d'agence s'est accompagné d'une imputabilité renforcée et d'un nouveau cadre de gouvernance. Par conséquent, un conseil d'administration a été mis en place et s'est vu confier, en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, plusieurs rôles et responsabilités. Entre autres, l'article 26 de cette loi stipule que le conseil d'administration doit établir les politiques d'encadrement de la gestion des risques associés à la conduite des affaires de Revenu Québec. De plus, en vertu de l'article 27, le conseil a également la responsabilité d'évaluer l'intégrité des contrôles internes, des contrôles de la divulgation de l'information ainsi que des systèmes d'information et d'approuver la politique de divulgation financière.

INTRODUCTION

Le présent document est annexé à la déclaration portant sur la fiabilité des résultats et de l'information pour l'exercice 2013-2014. Cette déclaration est signée par le président-directeur général et les membres de la direction. L'objectif est de présenter des renseignements sommaires sur les mesures prises par Revenu Québec pour adopter les meilleures pratiques de gouvernance dans le respect de sa loi constitutive. Plus particulièrement, il présente les travaux effectués et ceux en cours pour documenter, évaluer et améliorer les composantes suivantes de la gouvernance :

- Environnement de contrôle;
- Gestion intégrée des risques;
- Divulgation financière :
  - Volet de la divulgation de l'information financière,
  - Volet financier,
  - Volet des systèmes d'information.
- Activités du RORC.

MISSION ET RÔLES

Revenu Québec administre le régime fiscal québécois en assurant la perception des impôts et des taxes. Il administre également les programmes et les services que lui confie le gouvernement.

Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental en percevant la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec, dans l'intérêt de tous. Il joue également un rôle-conseil important auprès du gouvernement en lui recommandant, sur la base de son expérience, des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Par ailleurs, Revenu Québec a développé une expertise lui permettant d'offrir une gamme diversifiée de services pour le compte de partenaires gouvernementaux. Il offre notamment des services d'expédition massive, de développement de systèmes et de perception. À ce titre, il perçoit diverses cotisations, telles que celles destinées au Régime de rentes du Québec, au Régime d'assurance maladie du Québec, au Régime québécois d'assurance parentale et, depuis 2011, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

ÉTATS FINANCIERS DE REVENU QUÉBEC

Le rapport annuel englobe trois catégories d'états financiers :

- Les états financiers des activités de nature administrative comprennent principalement les revenus provenant du fonds relatif à l'administration fiscale, les revenus autonomes de Revenu Québec, les traitements et les avantages sociaux et les dépenses de fonctionnement de Revenu Québec.
- Les états financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu comprennent principalement les revenus d'impôts des particuliers et des sociétés, les revenus de taxes, la dépense pour créances douteuses relatives aux revenus fiscaux et la dépense pour transferts financés par le régime fiscal.
- Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés comprennent principalement les actifs et les passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi sur le curateur public et par la Loi sur les biens non réclamés qui sont sous l'administration de Revenu Québec à titre de fiduciaire des biens d'autrui. Revenu Québec est le guichet unique du gouvernement du Québec en matière de biens non réclamés. En vertu de l'article 15 de la Loi sur les biens non réclamés (art. 30 de la Loi sur le curateur public), Revenu Québec a la simple administration des biens qui lui sont confiés. Les états financiers excluent les produits, les charges, les actifs et les passifs de Revenu Québec, lesquels sont comptabilisés dans les états financiers consolidés du gouvernement du Québec. Les états financiers des activités de nature administrative de l'Agence du revenu du Québec traitent, à la note 19, de l'administration des biens non réclamés.

Pour en savoir plus sur les principales données financières, veuillez consulter la partie 4 du rapport annuel.

PRINCIPALES COMPOSANTES DE LA GOUVERNANCE DE REVENU QUÉBEC

ENVIRONNEMENT DE CONTRÔLE

L'environnement de contrôle constitue le fondement structurel d'une saine gouvernance. Il se compose des activités, des contrôles d'entité et des actions concrètes qu'exerce la direction pour communiquer sa vision de l'organisation, ses valeurs et établir les règles de fonctionnement cohérentes avec ses valeurs. L'environnement de contrôle se perpétue dans le cadre des activités et des opérations réalisées par chacune des directions générales.

L'environnement de contrôle peut être évalué sur la base de cinq principes structurants, notamment

- l'engagement en faveur de l'intégrité et les valeurs éthiques;
- l'indépendance du conseil d'administration vis-à-vis ses gestionnaires. Il surveille la mise en place et le bon fonctionnement du système de contrôle interne;
- la structure ainsi que les pouvoirs et les responsabilités appropriés, définis par la direction, pour atteindre les objectifs, agissant sous la surveillance du conseil d'administration;
- l'engagement à attirer, à former et à fidéliser de la main-d'œuvre compétente conformément aux objectifs;
- le devoir, pour chacun, de rendre compte de ses responsabilités en matière de contrôle interne.

À Revenu Québec, l'environnement de contrôle s'appuie sur le conseil d'administration, qui a pour rôle d'établir les orientations stratégiques et de veiller à la performance de Revenu Québec en supervisant son administration en matière de ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Pour l'assister dans ses activités, le conseil d'administration a créé les comités permanents suivants, lesquels sont responsables de lui formuler des recommandations dans leurs domaines d'intérêts respectifs :

- le comité de gouvernance et d'éthique;
- le comité des ressources humaines;
- le comité des services aux particuliers et aux entreprises;
- le comité des technologies de l'information;
- le comité de vérification.

Pour en savoir plus sur ces comités, veuillez consulter la partie 1 à la partie « Les comités permanents du conseil d'administration ».

De plus, Revenu Québec maintient un cadre normatif qui regroupe toutes les politiques et les directives en vigueur au sein de l'organisation. Ces documents précisent les orientations, les objectifs et les principes directeurs de gestion et couvrent les divers domaines d'activités, tels que la gouvernance, la gestion des ressources financières, humaines, immobilières, matérielles et informationnelles, la protection et la sécurité de l'information, de même que les règles et les lignes de conduite que doivent suivre les dirigeants et les employés dans le cadre de leurs fonctions. Une nouvelle unité a été constituée afin de soutenir le conseil d'administration dans l'application et le respect de ces diverses exigences. Il existe également la Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation qui exerce un rôle stratégique en soutien à la gouvernance auprès du comité de vérification et du président-directeur général. La vérification interne et l'évaluation de programmes contribuent à améliorer la gestion et la performance de l'organisation dans l'atteinte de ses objectifs et le respect des règles, et à ce que l'organisation dispose des contrôles requis au regard des risques.

En complémentarité avec son cadre normatif, Revenu Québec reconnaît qu'il incombe à la direction de donner le ton pour que les employés de tous les niveaux comprennent leur rôle et soient en mesure d'assumer efficacement leurs responsabilités.

À la lumière des travaux réalisés, Revenu Québec peut conclure que ses politiques et directives adoptées contribuent au déploiement d'un bon environnement de contrôle.

CADRE DE CONTRÔLE

Revenu Québec base ses travaux sur des principes et des référentiels connus, afin d'être conforme avec l'objectif 2.1.2 de son *Plan stratégique 2012-2016*, qui est de faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques.

Pour la gestion intégrée des risques, Revenu Québec s'inscrit dans l'axe de pensée véhiculé par l'Institut des auditeurs internes (IIA). L'IIA propose la présence de trois lignes de défense dans une organisation pour une gestion efficiente des risques et des contrôles.

Ces trois niveaux sont présents à Revenu Québec, soit les propriétaires et gestionnaires des risques, les responsables du suivi et de la reddition de comptes en ce qui a trait aux risques et, finalement, les responsables qui doivent fournir une opinion indépendante et objective sur les risques.

Revenu Québec s'inspire du cadre du *Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission* (COSO) pour évaluer la conception et l'efficacité de son système de contrôle interne et de ses contrôles et procédures de divulgation financière.

Étant donné que le COSO ne fournit que des indications limitées pour aider les organismes à établir et à évaluer les contrôles informatiques, Revenu Québec utilise le cadre de référence COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*, ou objectifs de contrôle de l'information et des technologies associées) pour la loi SOX (Loi Sarbanes-Oxley de 2002), afin de décrire et d'évaluer la conception de ses contrôles informatiques qui se rapportent à la production de rapports financiers.

LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

Dans un contexte de performance rehaussée, Revenu Québec doit insister sur l'importance de moduler ses contrôles en fonction de ses risques, en les optimisant, lorsque possible, tout en considérant l'évolution de ses environnements externes et internes. Pour ce faire, Revenu Québec doit identifier, évaluer et mitiger les risques et en faire la reddition de comptes. En ce sens, il doit être en mesure de connaître sa situation quant aux risques et aux opportunités qui sont susceptibles d'influencer ses activités.

La transformation de Revenu Québec en unité autonome et imputable s'accompagne d'objectifs visant une prestation de services bonifiée. Elle permet d'adapter l'organisation aux changements constants et rapides amenés autant par un environnement externe de plus en plus sophistiqué que par la croissance constante du volume de ses activités, lesquelles doivent être réalisées avec des ressources limitées. La gestion des risques permet de lier les risques à la stratégie et est à la fois un outil de soutien à la prise de décision en contexte de mouvance, un vecteur permettant l'anticipation, l'accroissement de l'agilité de gestion et l'innovation dans les façons de faire ainsi qu'un vecteur de performance. Elle contribue à fournir l'assurance raisonnable que Revenu Québec réalise sa mission, atteint ses objectifs, respecte son cadre juridique, utilise ses ressources avec efficacité, efficience et économie et produit une information pertinente, fiable et vérifiable. Elle constitue une source d'information importante pour le conseil d'administration et le comité de vérification en vue de réaliser leurs mandats.

En s'inspirant des meilleures pratiques dans le domaine, Revenu Québec s'est doté d'une politique d'encadrement de sa gestion intégrée des risques. Cette politique organisationnelle s'applique à toutes les unités de Revenu Québec et couvre l'ensemble des activités qui en découlent. Elle couvre également toutes les opérations confiées à des tiers. Plus précisément, elle vise à

- définir le cadre général de la gestion intégrée des risques au sein de Revenu Québec et à préciser les mesures assurant l'application ainsi que le partage des responsabilités entre les divers intervenants;
- assurer l'existence d'un processus structuré et uniformisé afin d'identifier, d'analyser, de gérer, de suivre et de contrôler les risques découlant des activités stratégiques et opérationnelles de Revenu Québec.

De plus, Revenu Québec a formalisé ses façons de faire afin d'intégrer les différents mécanismes en place au regard de la gestion des risques. Il est important de spécifier que les étapes d'analyse de risque formalisées reflètent une approche et non une méthodologie exhaustive de gestion intégrée des risques. L'objectif est d'énoncer les grands principes de la gestion intégrée des risques tout en laissant une latitude et une agilité

de gestion aux intervenants lors de la réalisation des analyses de risques.

En 2013-2014, Revenu Québec a mis à jour sa cartographie des risques majeurs organisationnelle. Cet exercice a permis de bonifier la documentation sur les six risques existants en plus de cibler et de documenter quatre nouveaux risques majeurs. Un risque majeur est défini comme tout évènement comportant un degré d'incertitude qui pourrait compromettre l'atteinte des objectifs de l'organisation ou l'empêcher de saisir une opportunité. Il s'agit donc d'une situation potentielle, c'est-à-dire non encore matérialisée.

Les 10 risques majeurs de Revenu Québec sont les suivants :

- Les six risques définis au cours de l'exercice financier 2012-2013 :
  - Inobservance fiscale : Risque lié à l'accroissement potentiel de la non-conformité des citoyens et des entreprises à la législation (impôt et taxes).
  - Activités de contrôle fiscal : Risque lié à la non-atteinte des prévisions de récupération fiscale.
  - Évolution des processus : Risque de ne pas faire évoluer les processus et les supports technologiques requis vers les meilleures pratiques.
  - Main-d'œuvre mobilisée et compétente : Risque lié à la capacité de Revenu Québec d'attirer, de développer et de conserver une main-d'œuvre motivée et compétente pour atteindre ses objectifs.
  - Interruption de service : Risque lié aux interruptions potentielles de service à la suite d'une défaillance éventuelle et importante d'un ou plusieurs éléments nécessaires au fonctionnement de Revenu Québec.
  - Fraude et bris de confidentialité : Risque lié à la perpétration potentielle d'activités frauduleuses de même que la perte, le vol, la fuite ou la divulgation non autorisée de renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec.
- Les quatre nouveaux risques définis au cours de l'exercice financier 2013-2014 :
  - Confiance de la clientèle : Risque lié à la perception de justice et d'équité envers Revenu Québec de la part des citoyens, des entreprises, des mandataires et des partenaires.
  - Défaillance opérationnelle : Risque lié au résultat potentiel d'une défaillance opérationnelle engendrant des erreurs de traitement ayant un effet significatif et non souhaité sur les citoyens, entreprises, mandataires, partenaires ou sur Revenu Québec.
  - Processus d'acquisition : Risque lié à l'optimisation des processus d'acquisition couvrant tous les biens et services et au respect des lois, règlements, politiques et directives gouvernementaux.
  - Exécution de projet : Risque lié à l'exécution des projets majeurs en respect des délais impartis, des coûts prévus, du livrable attendu et du cadre normatif et légal en vigueur.

Les risques majeurs étant déterminés, documentés et quantifiés, la cartographie des risques a été adoptée par le conseil d'administration en mai 2014.

En plus de la mise à jour de la cartographie des risques majeurs de l'organisation, d'autres travaux ont été réalisés afin d'enrichir la gestion intégrée des risques. Les principaux travaux réalisés en collaboration avec le comité de direction, le comité de vérification et le conseil d'administration ont été

- l'évaluation de la qualité des contrôles en place relatifs aux risques majeurs ciblés;
- le développement d'indicateurs permettant de suivre trimestriellement les risques majeurs de l'organisation et de favoriser la gestion proactive de ces risques;
- l'élaboration d'une stratégie de communication de la gestion intégrée des risques à l'interne de Revenu Québec afin de soutenir une culture de gestion des risques adéquate.

Plan d'action pour les prochains exercices

- Mettre à jour, de façon trisannuelle, le cadre normatif relatif à la gestion intégrée des risques en tenant compte des meilleures pratiques.
- Poursuivre le renforcement des capacités en gestion des risques à tous les niveaux de gestion de l'organisation.
- Poursuivre l'implantation de la gestion intégrée des risques relative aux activités de chaque direction générale en soutenant les vice-présidents et les directeurs généraux dans leurs efforts.
- Poursuivre le développement des outils de gestion liés à la gestion intégrée des risques.
- Assurer une vigie et une communication en continu sur les meilleures pratiques en gestion intégrée des risques.

Comme prévu à la planification stratégique 2012-2016, Revenu Québec capitalisera sur la maturité organisationnelle acquise au fil du temps pour assurer une gestion intégrée des risques liée aux meilleures pratiques.

INTÉGRITÉ DES CONTRÔLES INTERNES

En 2011, Revenu Québec a entrepris une démarche visant la documentation des contrôles internes à l'égard de l'information financière et l'évaluation de leur efficacité. Les assises de cette démarche proviennent des responsabilités attitrées au conseil d'administration dans la Loi de l'Agence du revenu du Québec (art. 27).

Les contrôles internes visent à fournir une assurance raisonnable que l'information financière présentée est fiable et que les états financiers sont préparés conformément aux normes et aux conventions comptables canadiennes appropriées. Les systèmes de contrôle internes efficaces permettent, entre autres, d'obtenir l'assurance raisonnable que

- les opérations sont dûment autorisées;
- les dossiers financiers sont adéquatement tenus.

Il est important de noter que le système de contrôle interne n'est pas conçu pour éliminer tous les risques, mais plutôt pour les atténuer afin qu'ils présentent un niveau raisonnable grâce à des mécanismes de contrôle efficaces et proportionnels aux risques visés. L'évaluation du système de contrôle interne est une auto-évaluation, laquelle pourrait être guidée par les principales constatations effectuées par les vérificateurs externes.

VOLET DE LA DIVULGATION DE L'INFORMATION FINANCIÈRE

Dans le but d'honorer sa mission et dans un souci de transparence et d'imputabilité, Revenu Québec s'est doté d'une politique de divulgation financière. Cette politique a été adoptée le 7 juin 2012 et constitue la base du cadre normatif de Revenu Québec en matière de divulgation de l'information financière.

Cette politique vise à encadrer les processus de communication de l'information financière en énumérant les principes directeurs et en précisant les rôles et responsabilités de chacun des intervenants impliqués. Elle s'applique à toutes les unités et à tout le personnel de Revenu Québec. Cette politique couvre les communiqués et conférences de presse, les brochures, les présentations et tout autre document contenant de l'information financière. Elle s'étend également à l'information financière figurant sur le site Internet de Revenu Québec et intègre la communication à l'interne de l'information financière nécessaire à la production des documents à caractère financier.

L'exercice 2013-2014 fut charnière afin de mieux faire connaître cette politique au niveau de Revenu Québec dans son ensemble. L'objectif ultime étant de procurer aux parties prenantes une plus grande appropriation des principes directeurs de la politique de divulgation financière.

La politique prévoit, entre autres, que les vice-présidents et directeurs généraux attestent annuellement qu'ils ont transmis toutes les informations dont ils avaient connaissance et qui pourraient avoir un impact sur la préparation des états financiers annuels et du rapport annuel de gestion. Pour ce faire, le président-directeur général et tous les vice-présidents et directeurs généraux ont signé une déclaration de fiabilité et d'intégralité des données financières pour les trois premiers exercices financiers de Revenu Québec terminés le 31 mars 2012, le 31 mars 2013 ainsi que pour le 31 mars 2014.

Ce volet vise, entre autres, à évaluer le respect de la mise en application de la politique de divulgation financière, les processus de communication à l'égard de l'information financière et leur efficacité.

Progrès, résultats des évaluations et travaux en cours

En 2012-2013, Revenu Québec a amorcé une démarche visant la documentation du processus de communication à l'égard de l'information financière.

En 2013-2014, Revenu Québec a structuré la portée de l'évaluation de son système de divulgation de l'information financière en identifiant les principaux jalons servant à la préparation de l'information financière. Par la suite, Revenu Québec a entrepris la révision et l'évaluation des risques relatifs à ces jalons afin de déterminer ceux qui pourraient compromettre le respect des délais préétablis.

Plan d'action pour les prochains exercices

- Établir un plan de communication permettant d'accroître le rythme de diffusion des principes directeurs de la politique de divulgation financière à l'échelle de Revenu Québec.
- Révision trisannuelle de la politique de divulgation financière.
- Poursuivre la documentation des processus liés aux jalons de communication de l'information financière à l'intérieur de Revenu Québec.
- Élargir la portée de certains processus afin de couvrir l'ensemble du cycle de divulgation des informations financières tout en évaluant les contrôles internes qui s'y rattachent.
- Dans le cadre du processus de surveillance continue, mettre à jour les processus ayant été modifiés de façon importante.

VOLET FINANCIER

En 2011-2012, la direction de Revenu Québec a élaboré un plan d'intervention afin d'évaluer, sur plusieurs années, la conception et l'efficacité du fonctionnement de son système de contrôle interne pour le volet financier. L'évaluation de la conception des contrôles internes permet de s'assurer que tous les contrôles principaux pertinents aux données financières ont été correctement identifiés, documentés et mis en œuvre et qu'ils sont à la hauteur des risques qu'ils visent à atténuer. L'évaluation de l'efficacité du fonctionnement des contrôles consiste à mettre à l'essai les contrôles clés afin de s'assurer qu'ils fonctionnent comme prévu. Toute mesure correctrice jugée nécessaire à la suite de l'évaluation de la conception ou de l'efficacité du fonctionnement des contrôles doit être analysée et appliquée en temps opportun. La mise à jour de la documentation et l'actualisation des tests effectués doivent être menées en continu afin de garantir la validité du système de contrôle interne de Revenu Québec.

Pour définir la portée de l'évaluation de son système de contrôle interne, Revenu Québec a identifié les comptes et les postes servant à préparer les états financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu et ceux des activités de nature administrative. Revenu Québec a ensuite évalué les risques bruts des processus financiers sous-jacents aux données financières visées afin de déterminer ceux qui pourraient donner lieu à une inexactitude importante. Selon cette évaluation, les processus opérationnels suivants ont été jugés prioritaires :

- États financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu
  - Recettes, revenus et remboursements
  - Créances douteuses
  - Clôture des états financiers
- États financiers des activités de nature administrative
  - Revenus
  - Immobilisations
  - Dépenses de fonctionnement
  - Traitement et avantages sociaux
  - Gestion de la trésorerie et financement
  - Clôture des états financiers

Progrès, résultats des évaluations et travaux en cours

La présente partie résume les principaux progrès réalisés par Revenu Québec.

En 2011-2012, Revenu Québec a mis à jour la documentation de tous les processus relatifs aux activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu et celle de deux des processus relatifs aux activités de nature administrative. Pour ces processus, les risques et les contrôles clés ont été identifiés.

En 2012-2013, Revenu Québec a complété la documentation et l'évaluation de l'ensemble de ses processus financiers structurants, identifié les risques et contrôles clés de ces processus et mis à jour la majorité des processus documentés en 2011-2012. Revenu Québec a repéré des secteurs à améliorer et a élaboré des plans d'action. Enfin, Revenu Québec a commencé à réaliser les tests visant à évaluer l'efficacité du fonctionnement des contrôles de certains processus.

En 2013-2014, Revenu Québec a raffiné la méthodologie utilisée afin de rehausser la qualité, la clarté et la pertinence de l'information présentée. Par l'entremise de ce mandat, les gestionnaires de Revenu Québec ont été dotés d'une base de connaissances accrue sur les processus financiers et d'outils pour améliorer la gestion de leurs opérations.

Plan d'action pour les prochains exercices

- Élargir la portée de certains processus afin de couvrir l'ensemble du cycle de traitement des données financières tout en évaluant les contrôles internes qui s'y rattachent.
- Effectuer les tests ciblant l'efficacité de la conception des contrôles clés identifiés pour tous les processus ciblés et apporter les mesures correctives nécessaires, s'il y a lieu.
- Compléter les tests ciblant l'efficacité du fonctionnement des contrôles clés identifiés pour tous les processus ciblés et apporter les mesures correctives nécessaires, s'il y a lieu.
- Dans le cadre du processus de surveillance continue, mettre à jour les processus ayant été modifiés de façon importante.

La planification des efforts requis et les échéanciers prévus pour compléter l'évaluation de son système de contrôle interne sont révisés au moins une fois par année afin de s'assurer de la faisabilité des travaux et de tenir compte de la variation des risques bruts liés aux rapports financiers.

VOLET DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Dans le cadre de ce mandat, Revenu Québec poursuivra, au cours des prochains exercices, la révision, la description et l'évaluation des contrôles d'entité (liés à la gouvernance des TI), des contrôles généraux informatiques ainsi que des contrôles applicatifs présents dans les principaux systèmes d'information sollicités par la production des rapports financiers.

Dans le cadre du mandat 2013-2014, Revenu Québec a révisé et analysé deux processus structurants en matière de contrôles généraux informatiques, à savoir celui de la gestion de l'identité et des accès de même que celui lié à la gestion des changements.

Plan d'action pour les prochains exercices

- Consolider la démarche de révision et d'évaluation des contrôles informatiques liés à la production des rapports financiers.
- Analyser plusieurs processus structurants liés à la gouvernance et à la gestion des technologies de l'information de même que certains systèmes informatiques dont l'importance est capitale dans la production de l'information financière.

ACTIVITÉS DU RORC

La gestion contractuelle des organismes publics constitue un domaine d'activité à la fois sensible et stratégique qui est encadré par la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, c. C-65.1, ci-après la *LCOP*), ses règlements d'application, ainsi que les politiques et directives du Secrétariat du Conseil du trésor. En plus de ses règles propres, Revenu Québec est assujetti à ces dispositions.

Le 7 décembre 2012, la Loi sur l'intégrité en matière de contrats publics modifiait la LCOP et établissait les obligations légales devant être assumées par le responsable de l'observation des règles contractuelles (ci-après le *RORC*). Le RORC doit veiller à la conformité des activités contractuelles afin de protéger l'intégrité en matière de contrats publics. Ainsi, afin de s'assurer que le RORC s'acquitterait de ses responsabilités et appliquerait son rôle, un plan de travail a été établi en lien avec la nouvelle législation et la planification stratégique 2012-2016 de Revenu Québec.

Dans ce plan de travail en cours de déploiement, une déclaration de l'observation des règles contractuelles est prévue. Cette déclaration permet au RORC de veiller à l'observation des règles contractuelles pour remplir les exigences aux conditions déterminées par la LCOP concernant la transparence dans les processus de gestion contractuelle, le traitement intègre et équitable des concurrents, la possibilité pour les concurrents de participer aux appels d'offres ainsi que la reddition de comptes fondée sur l'imputabilité des gestionnaires et sur la bonne utilisation des fonds publics.

Plan d'action du RORC pour les prochains exercices

- Veiller à l'application des règles contractuelles prévues par la LCOP, ses règlements d'application, ses politiques et ses directives, ainsi que par les règles propres à Revenu Québec par sa politique et sa directive en gestion contractuelle.
- Conseiller le dirigeant de Revenu Québec et lui formuler des recommandations ou des avis sur l'application des règles contractuelles.
- Veiller à la mise en place de mesures au sein de Revenu Québec afin de voir à l'intégrité des processus internes.
- S'assurer de la qualité du personnel qui exerce les activités contractuelles.
- Exercer toute autre fonction que le dirigeant peut requérir pour voir à l'observation des règles contractuelles au sein de Revenu Québec.

CONCLUSION

Depuis sa création, en avril 2011, Revenu Québec a consacré de nombreux efforts pour assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion inspirée des meilleures pratiques. La confiance du public est indispensable à la capacité de Revenu Québec de réaliser pleinement sa mission et les mandats qui lui sont confiés. Ainsi, Revenu Québec poursuivra, de manière continue, la mise en place et l'application des meilleures pratiques en matière de gouvernance et de gestion.

ANNEXE 3

EXERCICE D'ÉTALONNAGE 2013 – CEGO

ÉTALONNAGE – L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES

Comparaison des résultats de Revenu Québec avec ceux de certains organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes

Les organismes du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) participant à l'exercice d'étalonnage sont les suivants :

- Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA);
- Commission des normes du travail (CNT);
- Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST);
- Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ);
- Régie des rentes du Québec (RRQ);
- Revenu Québec (RQ).

Le CEGO a été créé en 2000 dans une volonté d'amélioration des services aux citoyens par la définition et le partage des meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Bien que leurs missions respectives les distinguent et qu'ils œuvrent dans des contextes parfois assez différents, les grands organismes offrent tous des services directs à la population et leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes.

Enfin, les organismes du CEGO partagent la même finalité, soit celle d'offrir un service de qualité aux citoyens.

C'est dans cette perspective que certains des organismes membres du CEGO ont convenu de comparer les résultats d'indicateurs liés à la prestation de services téléphoniques. Les indicateurs ainsi que la méthode utilisée pour les mesurer ont été choisis d'un commun accord entre les membres[1]. La période de référence correspond à l'année civile[2].

Par ailleurs, il est à noter que les résultats de l'année 2013, présentés dans les figures suivantes, ne sont pas totalement comparables avec ceux des années 2011 et 2012. En effet, les données de ces deux années n'ont pas été recalculées en fonction de deux changements qui ont eu lieu au cours de l'exercice 2013. Premièrement, Services Québec ne fait plus partie des organismes membres du CEGO depuis l'été 2013. Contrairement aux autres années, il n'a donc pas participé à l'étalonnage de l'année 2013. Deuxièmement, dans un souci d'améliorer la comparabilité de la performance des organismes participant à l'exercice d'étalonnage, ceux offrant des libres-services par l'entremise de leur système téléphonique incluent dorénavant, au calcul des indicateurs, les données relatives aux appels pris en charge par leur réponse vocale interactive (RVI) transactionnelle.

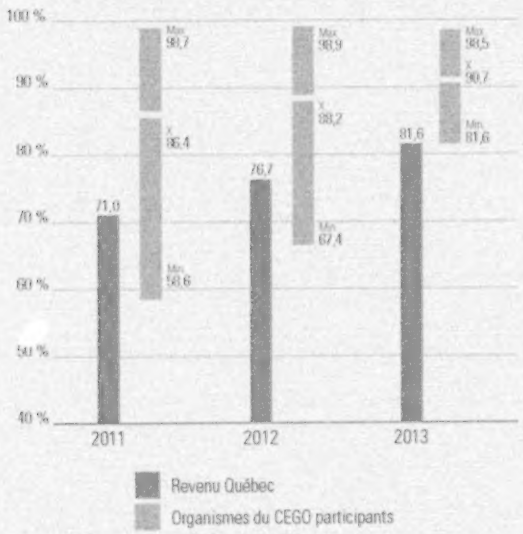
Analyse des résultats

Au cours de l'année 2013, Revenu Québec a procédé à d'importantes réorganisations au sein de ses secteurs de prestation de services aux particuliers. Ces mesures ont permis à l'organisation d'améliorer

1. Puisque les indicateurs et la méthode de calcul présentés dans cette partie ont été développés expressément pour les besoins de l'exercice d'étalonnage entre certains organismes membres du Centre d'expertise, ceux-ci diffèrent de la démarche (définition, méthode et cible) utilisée par Revenu Québec présentée dans les autres parties du rapport annuel.
2. Pour l'exercice d'étalonnage entre certains organismes membres du Centre d'expertise, la période de référence correspond à l'année civile.

sa performance sur l'ensemble des indicateurs étalonnés. De plus, l'inclusion de données issues de la RVI transactionnelle permet maintenant d'obtenir un portrait plus juste de l'offre de service de Revenu Québec aux particuliers.

GRAPHIQUE 4 Proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins[1] (%)



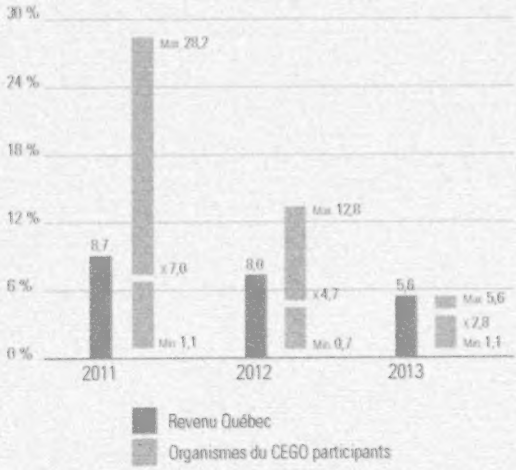
1. La proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins correspond au nombre d'appels ayant été pris en charge à l'intérieur de ce délai, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé ou vers la RVI transactionnelle, sur l'ensemble des appels pris en charge.

La prise en compte de la RVI transactionnelle en 2013 a fait augmenter, par rapport à l'année dernière, le nombre d'appels pris en charge de 13,1 % et le nombre d'appels pris en trois minutes et moins de 20,1 %[3].

En raison notamment de ce facteur, on observe une hausse de 4,8 % de la proportion des appels pris en trois minutes ou moins cette année. Toutefois, il faut souligner que même en excluant les données de la RVI, la réponse dans un délai de trois minutes s'est améliorée en passant de 76,7 % en 2012 à 78,2 % en 2013.

Par ailleurs, une meilleure gestion des lignes téléphoniques disponibles pour les appels des particuliers a permis de réduire considérablement le taux de rejet, lequel est passé de 8 % en 2012 à 0,44 % en 2013. Même si cela a eu pour effet d'augmenter légèrement le temps d'attente cumulé[4] (+ 6,1 %), l'inclusion de la RVI permet tout de même de terminer l'année avec un délai moyen d'attente inférieur de 6,1 % (1 minute et 43 secondes).

GRAPHIQUE 5 Taux d'appels abandonnés[1] (%)

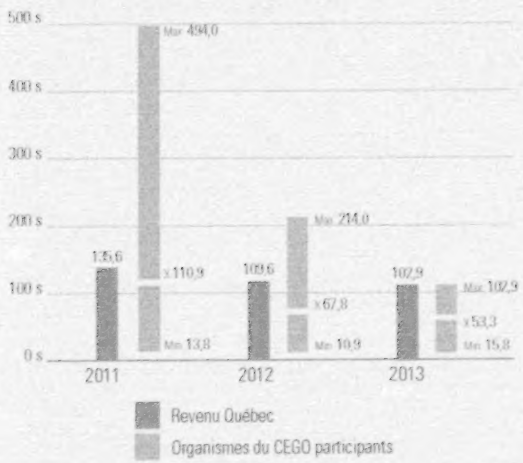


1. Le taux d'appels abandonnés correspond à la proportion des appels abandonnés par les citoyens, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé, sur la somme des appels abandonnés et des appels pris en charge.

3. Veuillez noter qu'il n'y a pas de temps d'attente pour les appels traités par la RVI transactionnelle.

4. L'augmentation du nombre de lignes disponibles permet de recevoir plus d'appels et génère ainsi un temps d'attente cumulé en secondes plus élevée dans les moments de plus forte affluence.

GRAPHIQUE 6 Délai moyen d'attente[1] (en secondes)



1. Le délai moyen d'attente correspond au temps moyen (en secondes) qui s'écoule entre le moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente ou dans la RVI transactionnelle et celui où l'appel est pris en charge.

Le nombre d'appels abandonnés a diminué de 22,5 % au cours de la dernière année. D'ailleurs, depuis 2011, le nombre d'appels abandonnés diminue beaucoup plus rapidement que le nombre d'appels pris en charge, ce qui engendre une réduction rapide et continue du taux d'appels abandonnés. En effet, en 2013, le taux d'appels abandonnés a diminué de 5,6 %, ce qui représente une baisse de 10,6 % depuis la création de l'Agence en 2011[5].

5. Incluant, en 2013, les effets associés à l'inclusion de la RVI transactionnelle.

Il faut souligner que Revenu Québec a atteint tous les objectifs qu'il s'était fixés cette année et les indicateurs montrent que la qualité du service téléphonique est en constante amélioration depuis 2011. Il faut aussi mentionner que; 1) Revenu Québec est l'organisation membre du CEGO qui traite le plus grand nombre d'appels et 2) que les ressources assignées aux services aux particuliers sont multitâches, c'est-à-dire qu'elles répondent à l'ensemble des demandes des particuliers, lesquelles leur parviennent par téléphone, par courriel, par la poste et en personne dans les accueils, en plus de traiter d'autres charges de travail permettant d'assurer un traitement juste et équitable des dossiers fiscaux et sociofiscaux des particuliers.

Notons également que Revenu Québec doit assumer chaque année, entre les mois de mars et de juin, une période de pointe intense. Or, ceci constitue un défi constant pour l'organisation, car cette période représente plus de 55 % de tous les appels reçus durant l'année. Malgré toutes les mesures prises pour y faire face adéquatement, cette période de pointe induit un niveau plus élevé pour le délai d'attente moyen, le taux d'abandon et la proportion d'appels répondus au-delà de trois minutes.

ANNEXE 4

INFORMATIONS RELATIVES AUX ACTIVITÉS EN NON-PRODUCTION

À la suite des recommandations émises au printemps 2013 par le Vérificateur général du Québec dans son rapport de vérification sur l'optimisation des ressources, Revenu Québec a bonifié ses informations de gestion concernant ses activités en non-production.

Ainsi, le tableau 37 présente les résultats des principaux indicateurs d'efficience se rapportant aux activités en non-production pour les cinq derniers exercices financiers.

TABLEAU 37 Résultats des activités régulières en non-production

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Prévisions de récupération fiscale (M$)	354,2	n.d.[1]	363,9	328,2	182,4
Résultats monétaires (M$)	260,3	354,4	313,7	383,7	281,4
ETC utilisés	136,4	111,9	146,2	166,1	145,1
Résultats par ETC utilisé (M$)	1,9	3,2	2,1	2,3	1,9
Résultats par dollar investi ($)	19,05	31,76	20,93	21,37	17,23
Taux d'encaissement (%)	34,8	26,5	29,2	33,7	50,1

1. Les résultats liés aux prévisions de récupération fiscale des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des sociétés ne sont pas disponibles, alors que ceux des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des particuliers, aux retenues à la source et aux taxes totalisent 196,1 millions de dollars.

Ces résultats montrent la pertinence et la rentabilité des efforts investis en non-production, puisque la récupération par ETC utilisé et par dollar investi est plus élevée que pour l'ensemble des activités de contrôle fiscal.

Les prévisions et les résultats obtenus en 2013-2014 accusent une diminution par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution s'explique principalement par l'augmentation de la provision pour non-réalisation de revenu qui explique également la hausse marquée du taux d'encaisse en 2013-2014.

Les résultats détaillés pour l'impôt des sociétés, l'impôt des particuliers ainsi que les retenues à la source et les taxes sont présentés dans les tableaux suivants.

TABLEAU 38 Résultats des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des sociétés

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Prévisions de récupération fiscale (M$)	160,0	n. d.	172,1	102,7	- 3,0
Résultats monétaires (M$)	77,3	171,6	123,6	103,4	12,2
ETC utilisés	42,8	28,6	20,6	18,0	9,9
Résultats par ETC utilisé (M$)	1,8	6,0	6,0	5,7	1,2
Résultats par dollar investi ($)	18,03	60,17	58,54	53,13	10,95
Taux d'encaissement (%)	11,3	7,7	6,9	8,8	42,9

Les répercussions de la hausse de la PNRR sont plus importantes dans le contexte de l'impôt des sociétés, car la proportion des cotisations estimatives qui y sont émises est très élevée. La prévision négative de 2013-2014 vient du fait que le rajustement négatif de nombreuses cotisations émises dans les années antérieures était prévu.

TABLEAU 39 Résultats des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des particuliers

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Prévisions de récupération fiscale (M$)	77,6	69,7	71,7	76,9	50,4
Résultats monétaires (M$)	60,7	77,9	59,7	100,3	78,8
ETC utilisés	25,3	29,9	37,1	47,0	44,0
Résultats par ETC utilisé (M$)	2,4	2,6	1,6	2,1	1,8
Résultats par dollar investi ($)	23,95	26,13	15,70	19,74	15,91
Taux d'encaissement (%)	28,0	19,3	22,5	32,9	33,6

Le dépassement des prévisions reflète la situation observée pour toutes les activités de récupération fiscale relatives à l'impôt des particuliers. En effet, les résultats relatifs à ces activités ont été beaucoup plus élevés que prévus.

TABLEAU 40 Résultats des activités régulières en non-production relatives aux retenues à la source et aux taxes[1]

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Prévisions de récupération fiscale (M$)	116,6	126,4	120,1	148,6	135,0
Résultats monétaires (M$)	122,3	104,9	130,4	180,0	190,4
ETC utilisés	68,3	53,4	88,5	101,1	91,2
Résultats par ETC utilisé (M$)	1,8	2,0	1,5	1,8	2,1
Résultats par dollar investi ($)	17,88	19,70	14,37	16,48	18,55
Taux d'encaissement (%)	53,6	52,2	51,3	46,0	50,8

1. Les résultats relatifs aux retenues à la source et aux taxes sont regroupés, car les activités en non-production relatives aux retenues à la source et aux taxes sont réalisées par la même direction générale.

Malgré la hausse de la PNRR déjà mentionnée, les résultats obtenus dépassent grandement les prévisions et les résultats de l'exercice précédent.

ANNEXE 5

APPLICATION DE L'ARTICLE 89 DE LA LOI SUR LA PUBLICITÉ LÉGALE DES ENTREPRISES ET DE L'ARTICLE 94.1 DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION FISCALE

Le ministre peut renoncer ou annuler des pénalités en vertu de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises ou renoncer ou annuler des intérêts, des pénalités ou des frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale. Ces pouvoirs peuvent être exercés notamment dans les situations suivantes :

- situations exceptionnelles et indépendantes de la volonté de la personne (par exemple, un décès dans la famille immédiate ou une catastrophe naturelle);
- actions attribuables à Revenu Québec (par exemple, des erreurs dans la documentation ou un retard indu dans le traitement).

Le tableau 41 présente le nombre et la valeur des renonciations et des annulations effectuées au cours de l'exercice financier 2013-2014.

TABLEAU 41 Sommaire statistique 2013-2014 – Renonciations ou annulations de pénalités en vertu de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises et renonciations ou annulations de pénalités, d'intérêts ou de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale

Période du 1er avril 2013 au 31 mars 2014	Nombre	Intérêts (en dollars)	Pénalités (en dollars)	Frais (en dollars)	Total (en dollars)
Impôt des particuliers et des sociétés					
Renonciations	3 147	577 090	36 331		613 421
Annulations	2 070	6 755 067	893 279	138 899	7 787 245
Total partiel	5 217	7 332 157	929 610	138 899	8 400 666
Retenues à la source, taxes à la consommation, droits et permis					
Renonciations	788	40 922 575	1 735 854		42 658 429
Annulations	3 015	1 856 015	7 277 196	213 734	9 346 945
Total partiel	3 803	42 778 590	9 013 050	213 734	52 005 374
Registraire des entreprises					
Renonciations	1 414		50 817		50 817
Annulations	286		10 837		10 837
Total partiel	1 700		61 654		61 654
Total des renonciations et des annulations	**10 720**	**50 110 747**	**10 004 314**	**352 633**	**60 467 694**
Total des intérêts, pénalités et frais inscrits aux états financiers[1]		338 061 879	342 232 209	68 188 631	748 482 719
Proportion des renonciations et des annulations		**14,8 %**	**2,9 %**	**0,5 %**	**8,1 %**

1. Les intérêts et les pénalités sont respectivement présentés aux rubriques Intérêts et Amendes, pénalités et confiscations de l'État des revenus et des charges administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu. Quant aux frais, ils sont compris dans les rubriques Tarification fiscale et alimentaire de l'État des résultats et de l'excédent cumulé des activités de nature administrative et Amendes, pénalités et confiscations de l'État des revenus et des charges administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu.

ANNEXE 6

LOIS APPLIQUÉES PAR REVENU QUÉBEC AU 31 MARS 2014

LOIS APPLIQUÉES EN TOTALITÉ

- Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002)
- Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003)
- Loi sur les biens non réclamés (RLRQ, chapitre B-5.1)
- Loi concernant l'impôt sur le tabac (RLRQ, chapitre I-2)
- Loi sur les impôts (RLRQ, chapitre I-3)
- Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts (RLRQ, chapitre I-4)
- Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, chapitre P-2.2)
- Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1)[1]
- Loi sur la taxe de vente du Québec (RLRQ, chapitre T-0.1)
- Loi concernant la taxe sur les carburants (RLRQ, chapitre T-1)

LOIS APPLIQUÉES PARTIELLEMENT

- Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011)
- Loi sur les centres financiers internationaux (RLRQ, chapitre C-8.3)
- Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1)[2]
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3)
- Loi sur la fiscalité municipale (RLRQ, chapitre F-2.1)
- Loi sur les normes du travail (RLRQ, chapitre N-1.1)
- Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (RLRQ, chapitre R-5)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (RLRQ, chapitre R-9)
- Loi sur la taxe d'accise, partie IX et annexes (LRC 1985, chapitre E-15)

1. Les lois mentionnées à l'annexe III de cette loi contiennent des dispositions qui confient des responsabilités au Registraire des entreprises et dont l'application relève de Revenu Québec.
2. Les deuxième et troisième alinéas de l'article 21.2.1 de cette loi.